# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. ARABIA NUSANTAMA RAYA KOTA PADANG

**SKRIPSI**

*Dijukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Haji dan Umrah*


**Disusun Oleh:**

**MESISKA ELVIA NINGSIH**

**NIM: 3622003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UIN SJECH M. DJAMIL DJAMBEK**

**BUKITTINGGI**


**TAHUN 2025/2026**

# ABSTRAK

Skripsi dengan judul **“ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang”**. Disusun oleh Mesiska Elvia Ningsih Nim 3622003, Program Studi S-1 Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan jamaah dalam menggunakan jasa biro perjalanan umrah. Kepuasan jamaah menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi ($R^2$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar (0,001 < 0,05). Fasilitas berpngaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar (0,000 < 0,05). Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang dengan hasil uji t sebesar (0,01 < 0,05).



**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Jamaah**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil'alamin puji syukur kehadirat Alaah SWT, atas segala rahmat dan karunianya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang".

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Program studi S1-Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dan bantuan dari segala pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Secara khusus pada kesempatan ini peneliti ucapkan terimakasih kepada yang teristimewa kedua orang tua penulis Ayahanda **Epi Susanta** dan Ibunda **Erdaningsih**, seterusnya kepada Abang Wahyudi Irpian Nanda, Adik Perempuan Saskia Pivelia Ningsih, serta Adik bungsu Wahyuri Irpian Nanda, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan segala daya dan upaya dalam mendukung penelitia menjalankan perkuliahan baik secara moral maupun material. Dan yang terhormat kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Silfia Hanani,M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi beserta Bapak/Ibu wakil rektor.

2. Bapak Dr. Aidil Alfin, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universita Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibu Ariyun Anisah, SE, ME, selaku Ketua Program Studi S1- Manajemen Haji dan Umrah.
4. Ibu Himmatul Khairi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Zulhelmi, MM, selaku Dosen Pembimbing peneliti dalam pembuatan skripsi, yang senantiasa memberikan waktu luang, arahan serta saran selama peneliti mengerjakan skripsi.
6. Bapak/ibu dosen serta karyawan UIN SMDD Bukittinggi yang telas membekali peneliti dengan berbagai ilmu pengetahuan dan mempermudah peneliti dalam menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggiini.
7. Kepada keluarga besar PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman-teman peneliti yang tidak bisa peneliti sebutkan namanya satu persatu, terimakasih sudah selalu menjadi suportsistem penulis dalam keadaan apapun.
9. Dan yang terakhir, untuk Mesiska Elvia Ningsih. Terimakasih telah bersedia menjadi teman paling setia dalam sunyi. Terimakasih sudah menjadi rumah yang paling sabar untuk pulang. Maaf jika selama proses ini sering memaksamu berlari terlalu kencang, lupa beristirahat, dan sering meragukan kemampuanmu sendiri. Terimakasih karena kaki ini tidak pernah memilih untuk berhenti melangkah dan hati ini masih menyisakan ruang untuk harapan.

Gelar ini bukan hanya soal akademik, tapi perayaan atas caramu mencintai diri sendiri di tengah ketidaksempurnaan.

**Bukittinggi, Februari 2026**

**Penulis**

**Mesiska Elvia Ningsih**

**Nim 3622003**

## DATAR ISI

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....**

**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING .....**

**SURAT PENGESAHAN PENGUJI .....**

**ABSRAK .....**

**KATA PENGANTAR.....**

**DAFTAR ISI .....**

**DAFTAR TABEL .....**

**DAFTAR GAMBAR .....**

**BAB I PENDAHULUA.....1**

A. Latar Belakang .....1

B. Identifikasi Masalah .....8

C. Batasan Masalah.....9

D. Rumusan Masalah .....9

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....9

F. Penjelasan Judul .....11

**BAB II LANDASAN TEORI .....12**

**A. Kepuasan Jamaah/Konsumen .....12**

1. Pengertian Kepuasan Jamaah/Konsumen .....12

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah/Konsumen .....13

3. Indikator Kepuasan Jamaah/Konsumen .....14

4. Pengukuran Kepuasan Jamaah/Konsumen .....15

**B. Kualitas Pelayanan .....16**

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....16

2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....17

**C. Fasilitas .....18**

1. Pengertian Fasilitas .....18

2. Indikator Fasilitas .....19

**D. Umrah .....20**

**E. Kajian Terdahulu .....21**

**F. Kerangka Berfikir .....24**

**G. Hubungan Antar Variabel .....25**

**H. Hipotesis .....26**

**BAB III METODE PENELITIAN .....28**

A. Jenis Penelitian .....28

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....28

C. Jenis dan Sumber data .....29

D. Populasi dan Sampel .....29

E. Definisi Operasional Variabel .....32

F. Teknik Pengumpulan Data .....34

G. Teknik Analisis Data .....36

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....43**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....43

1. Profil PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang .....43

2. Struktur Organisasi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang .....44

3. Visi dan Misi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang .....44
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....45
1. Karakteristik Responden Penelitian.....45
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....47
3. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....90
a. Uji Pra Penelitian .....90
1) Hasil Uji Validitas .....90
2) Hasil Uji Reliabilitas .....94
b. Hasil Uji Asumsi Klasik .....96
1) Hasil Uji Normalitas .....96
2) Hasil Uji Multikolinearitas.....97
3) Hasil Deteksi Outler (Bloxplot) .....98
4) Hasil Uji Heteroskedasisitas .....101
c. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....101
d. Hasil Pengujian Model.....103
1) Hasil Uji Parsial (uji t) .....103
2) Hasil Uji Simultan (uji f) .....105
3) Hasil Uji Determinas.....106
C. Pembahasan Hasil .....107
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah dalam Menunaikan Ibadah .....107
2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah dalam Menunaikan Ibadah .....108

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah dalam Menunaikan Ibadah .....109

**BAB V PENUTUP .....111**

A. Kesimpulan .....111

B. Saran .....111

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang .....7
Tabel 2.1 Kajian Terdahulu .....22
Tabel 3.1 Devisini Operasional Variabel .....33
Tabel 3.2 Skala Likert .....36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.1 .....47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.2 .....48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.3 .....49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.4 .....49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.5 .....50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.6 .....51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.7 .....51
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.8 .....52
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.9.....53
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.10 .....53
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.11.....54
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.12 .....54
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.13 .....55
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.14 .....56
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.15 .....56

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.16 .....57
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.17 .....57
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.18 .....58
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.19 .....59
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.20 .....59
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.21 .....60
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.22 .....61
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.23 .....61
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.24 .....62
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X1.25 .....63
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.1 .....63
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.2 .....64
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.3 .....65
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.4 .....65
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.5 .....66
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.6 .....67
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.7 .....67
Tabel 4.35 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.8 .....68
Tabel 4.36 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.9 .....69
Tabel 4.37 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.10 .....69
Tabel 4.38 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.11.....70
Tabel 4.39 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.12 .....71
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.13 .....71

Tabel 4.41 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.14 .....72
Tabel 4.42 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.15 .....72
Tabel 4.43 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.16 .....73
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.17 .....74
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.18 .....74
Tabel 4.46 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.19 .....75
Tabel 4.47 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.20 .....75
Tabel 4.48 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.21 .....76
Tabel 4.49 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.22 .....77
Tabel 4.50 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.23 .....77
Tabel 4.51 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.24 .....78
Tabel 4.52 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.25 .....78
Tabel 4.53 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.26 .....79
Tabel 4.54 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.27 .....80
Tabel 4.55 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.28 .....80
Tabel 4.56 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.29 .....81
Tabel 4.57 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan X2.30 .....81
Tabel 4.58 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.1 .....82
Tabel 4.59 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.2 .....82
Tabel 4.60 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.3 .....83
Tabel 4.61 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.4 .....83
Tabel 4.62 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.5 .....84
Tabel 4.63 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.6 .....85

Tabel 4.64 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.7 .....85
Tabel 4.65 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.8 .....86
Tabel 4.66 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.9 .....86
Tabel 4.67 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.10 .....87
Tabel 4.68 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.11 .....87
Tabel 4.69 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.12 .....88
Tabel 4.70 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.13 .....88
Tabel 4.71 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.14 .....89
Tabel 4.72 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Y.15 .....90
Tabel 4.73 Hasil Uji Validitas .....91
Tabel 4.74 Hasil Uji Reliabilitas X1 .....94
Tabel 4.75 Hasil Ujireliabilitas X2.....94
Tabel 4.76 Hasil Uji Reliabilitas Y .....95
Tabel 4.77 Hasil Uji Normalitas.....96
Tabel 4.78 Hasil Uji Multikolinearitas.....97
Tabel 4.79 Hasil Uji Heterosledastisitas .....101
Tabel 4.80 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....102
Tabel 4.81 Hasil Uji T .....103
Tabel 4.82 Hasil Uji F .....105
Tabel 4.83 Hasil Uj Determinasi .....106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1 Kerangka Pemikiran .....25

Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang .....44

Gambar 4.1.2 Deteksi Outler Menggunakan Bloxpot.....100

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia, dengan estimasi sekitar 207 juta jiwa. Angka ini menunjukkan bahwa sekitar 13% dari total umat Muslim di seluruh dunia tinggal di Indonesia, sekaligus menandakan bahwa mayoritas penduduk Indonesia menganut agama Islam. Seperti halnya agama-agama lain, islam juga mewajibkan para penganutnya untuk melaksanakan berbagai ibadah, antara lain sholat lima waktu berpuasa di bulan Ramadhan, serta menjalankan ibadah Haji atau Umroh. Ibadah Haji atau Umroh merupakan kewajiban bagi umat Islam yang memiliki kemampuan, yang biasanya diartikan sebagai kemampuan secara finansial, mengingat biaya yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah tersebut cukup besar. [1]

Ibadah haji dan umroh merupakan perjalanan spiritual yang memerlukan persiapan menyeluruh, baik dari aspek materi maupun nonmateri. Pelaksanaannya membutuhkan kerja sama dan koordinasi yang erat, manajemen yang efektif, serta penanganan yang profesional dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan dapat diandalkan. Hal ini sangat memengaruhi berbagai aktivitas yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang melibatkan banyak pihak dalam pengelolaan

[1] Aditya Wardhana Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 no. 1 (2023): 548–65.

dana jamaah selama periode waktu yang cukup lama. Kegiatan tersebut mencakup proses yang dilakukan di Indonesia sebelum keberangkatan, serta pelaksanaan ibadah saat berada di tanah suci.[2]

Dalam Surah Al-Baqarah ayat 196

وَاَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِۗ فَاِنْ اُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِۚ وَلَا تَحْلِقُوْا رُءُوْسَكُمْ حَتّٰى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحِلَّهٗۗ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيْضًا اَوْ بِهٖٓ اَذًى مِّنْ رَّأْسِهٖ فَفِدْيَةٌ مِّنْ صِيَامٍ اَوْ صَدَقَةٍ اَوْ نُسُكٍۚ فَاِذَآ اَمِنْتُمْۗ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ اِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلٰثَةِ اَيَّامٍ فِى الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ اِذَا رَجَعْتُمْۗ تِلْكَ عَشَرَةٌ كَامِلَةٌۗ ذٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ اَهْلُهٗ حَاضِرِى الْمَسْجِدِ الْحَرَامِۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

*Artinya:"Dan sempurnakanlah haji dan umrah karena Allah... Akan tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepala (lalu dia bercukur), dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah, atau berkurban. Apabila kamu dalam keadaan aman, siapa yang mengerjakan umrah sebelum haji (tamatu'), dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Akan tetapi, jika tidak mendapatkannya, dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (masa) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itulah sepuluh hari yang sempurna. Ketentuan itu berlaku bagi orang yang keluarganya tidak menetap di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Mahakeras hukuman-Nya."*(Q.S Al-Baqarah:196)

Berdasarkan Q.S Al-Baqarah ayat 196 diatas dapat dipahami bahwa Allah memerintahkan kita untuk menyempurnakan ibadah haji dan umrah.

[2] Muhammad Noor, "Haji Dan Umrah," *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42.

Selain selain ibadah haji, umrah juga harus disempurnakan. Cara kita untuk menyempurnakannya adalah dengan melaksanakan ibadah umrah ke tanah suci jika sudah mampu, baik itu mampu secara fisik, mental dan material.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai evaluasi atau penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap tingkat layanan yang mereka terima dari penyedia jasa atau produk. Pelayanan yang diberikan dengan baik dan sesuai harapan konsumen menjadi faktor penting karena mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan ini muncul ketika layanan yang diterima memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi konsumen, sehingga mereka merasa dihargai dan mendapatkan nilai lebih dari pengalaman tersebut. Kualitas pelayanan tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan konsumen melalui rasa puas yang konsisten.[3]

Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas aktivitas serta membantu pelanggan dalam mencapai tujuan mereka. Perusahaan penyedia layanan harus selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya secara berkelanjutan. Tingkat pelayanan yang optimal mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dengan standar pelayanan yang sangat baik. Memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan akan menghasilkan kepuasan yang kemudian menumbuhkan loyalitas mereka terhadap penyedia jasa atau biro

[3] Devi Puspitasari et al., "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Coffee ACC Tulungagung" 1, no. 8 (2024).

perjalanan terkait. Kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan jasa merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan jamaah umroh terhadap penyedia layanan tersebut. Penyedia jasa harus memastikan layanan yang diberikan memiliki kualitas tinggi dan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk menjaga kualitas yang sesuai dengan keinginan jamaah umroh, diperlukan layanan yang profesional, terkoordinasi dengan baik, akurat, dan cepat. Dengan demikian, diharapkan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Falah dapat terpenuhi. Kepuasan ini pun mendorong jamaah untuk kembali menggunakan layanan tersebut atau merekomendasikannya kepada orang lain karena kualitas pelayanan yang memuaskan.[4]

Fasilitas Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam perusahaan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2005).

Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang secara khusus disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan utama untuk digunakan dan dinikmati oleh konsumen. Penyedia jasa menyediakan fasilitas ini agar konsumen mendapatkan pengalaman yang nyaman dan memuaskan selama

[4] Diana Safitri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh , *Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (2021): 80–89.

menggunakan layanan tersebut. Dengan kata lain, fasilitas mencakup berbagai peralatan fisik maupun sarana pendukung yang disiapkan oleh pihak penyedia jasa guna menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen dalam menikmati layanan yang diberikan. [5]

Pentingnya fasilitas dalam dunia jasa tidak bisa diabaikan karena fasilitas yang baik dan memadai akan berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Ketika konsumen merasa puas dengan fasilitas yang disediakan, mereka cenderung untuk tetap setia menggunakan jasa tersebut dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan ini sangat berharga bagi perusahaan karena dapat menjamin kelangsungan bisnis dan pertumbuhan perusahaan di masa depan. Selain itu, pelanggan yang puas juga berpotensi menjadi promotor yang menyebarkan informasi positif kepada orang lain mengenai kualitas fasilitas dan layanan yang mereka terima, sehingga dapat menarik lebih banyak konsumen baru.[6]

Perusahaan jasa harus terus berupaya meningkatkan dan mengembangkan fasilitas yang mereka sediakan. Peningkatan fasilitas ini bisa berupa pembaruan peralatan, penambahan layanan pendukung, atau peningkatan kenyamanan lingkungan pelayanan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar konsumen, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan, yang pada

---

[5] Angel A Sihombing et al., "Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Area",14, no. 1 (2025).

[6] Hendra Setiawan et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perintis Perkasa Cabang Flamboyan Medan” 15, no. 01 (2025): 84–98.

akhirnya akan memperkuat posisi perusahaan di pasar dan meningkatkan daya saingnya.[7]

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima. Apabila apa yang didapatkan oleh pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan tersebut akan meraih kepuasan dan akan memunculkan sikap percaya, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari apa yang didapatkan maka pelanggan tersebut belum terpuaskan bahkan sikap tidak percaya yang didapatkan. Dalam hal ini industri harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga pelanggan tidak beralih pada industri lain untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Lupiyoadi sebagaimana dikutip oleh Vinna Sri Yuniarti menyebutkan ada lima faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. [8]

PT. Arabia Nusantama Raya merupakan salah satu biro perjalanan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Sebagai biro perjalanan, PT. Arabia Nusantama Raya menyediakan layanan untuk memfasilitasi umat Islam dalam melaksanakan ibadah ke tanah suci, baik haji yang merupakan ibadah wajib, maupun umrah yang bersifat sunnah. Perusahaan ini bukan satu-satunya yang beroperasi dalam industri tersebut,

---

[7] Aditya Wardhana Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19, Vol. 17, no. 1 (2023): 548–65.

[8] H Moh Rifa and Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasaan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020) , no. 01 (2021): 1–11.

namun termasuk di antara beberapa biro yang menawarkan layanan serupa. Keberadaan PT. Arabia Nusantama Raya menunjukkan bahwa perusahaan ini berperan dalam membantu memenuhi kebutuhan umat Islam yang ingin menunaikan ibadah ke Mekkah dan Madinah dengan memberikan pelayanan berupa pengurusan dokumen, akomodasi, transportasi serta bimbingan ibadah seperti manasik haji, Namun berdasarkan hasil pengamatan awal di lapangan, masih ditemukan beberapa pelayanan yang belum sepenuhnya optimal contonya seperti pelayanan saat keberangkatan di bandara seperti tidak menyediakan tempat duduk untuk jamaah pada saat proses pelepasan jamaah yang mana proses pelepasan itu berlangsung cukup lama. Adapun fasilitas yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya seperti koper kecil dan koper besar, mukena, jilbab, sajadah, bantal leher, kain ihram dan sabuk untuk jamaah laki-laki namun masih ada keterbatasan ketersediaan fasilitas contohnya seperti masih ada jamaah yang masih mendapatkan fasilitas yang lama atau belum terbaru dalam satu rombongan.

**Tabel 1.1**

**Data jumlah jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya dalam waktu tiga tahun (2022-2024)**

| No. | Bulan | Jumlah Jamaah | | | Total Jamaah | Naik/ Turun (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 2022 | 2023 | 2024 | | |
| 1 | Januari | - | 89 | 134 | 223 | - |
| 2 | Februari | - | 32 | 93 | 125 | (78,4) |
| 3 | Maret | - | 19 | 115 | 134 | 6,72 |
| 4 | April | - | 89 | 85 | 174 | 22,99 |
| 5 | Mei | - | - | - | - | - |
| 6 | Juni | - | - | - | - | - |
| 7 | Juli | - | 41 | - | 41 | - |
| 8 | Agustus | - | 175 | 48 | 223 | 81,61 |
| 9 | September | 19 | 77 | 162 | 258 | 13,57 |
| 10 | Oktober | 107 | 190 | 142 | 439 | 41,23 |
| 11 | November | - | 22 | - | 22 | (1.895,45) |
| 12 | Desember | 58 | 140 | - | 198 | 88,89 |
| Jumlah | | 184 | 874 | 779 | 1.837 | - |

Sumber: PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang

Berdasarkan data diatas selama periode 2022-2024 mengalami kenaikan dan penurunan. Pada bulan februari jumlah jamaah mengalami penurunan dari bulan Januari dengan persentase 78,4%, pada bulan Maret jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan Februari dengan persentase 6,72%, pada bulan April jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan Maret dengan persentase 22,99%, pada Agustus jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan Juli dengan persentase 81,61%, Pada bulan September jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan Agustus dengan persentase 13.57%, pada bulan Oktober jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan September

dengan persentase 41,23%, pada bulan November jumlah jamaah mengalami penurunan dari bulan Oktober dengan persentase 1.895,45%, pada bulan Desember jumlah jamaah mengalami kenaikan dari bulan November dengan perentase 88,89%.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah di PT Arabia Nusantama Raya Kota Padang"**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan yang Diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kepada Jamaah Belum Maksimal.
2. Ketersediaan Fasilitas yang Diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Untuk Jamaah Masih Terbatas.
3. Terjadinya Kenaikan danPenurunan Presentase Jumlah Jamaah PT Arabia Nusantama Raya.

## C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melebar dan tidak keluar dari konteks maka penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT.Arabia Nusantama Raya?
2. Bagaimanakah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di PT.Arabia Nusantama Raya?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di PT.Arabia Nusantama Raya?

## E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan dari Penelitian adalah:
   a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT.Arabia Nusantama Raya.
   b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah PT.Arabia Nusantama Raya.
   c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah PT.Arabia Nusantama Raya.
2. Kegunaan dari Penelitian adala:
   a. Bagi Organisasi

      Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas pada PT.Arabia Nusantama Raya.

   b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna untuk menambah informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kapuasan jamaah umrah.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini manfaatnya bagi peneliti agar dapat menambah pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu, khususnya pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepuasaan jamaah.

## F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai judulдan mempermuda pembaca dalam memahaminya, maka peneliti menjelaskan beberapa istilah penting, diantaranya:

Kualitas Pelayanan : Menurut Lupiyoadi "kualitas pelayanan adalah seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapannya mengenai layanan yang mereka terima.[9]

Fasilitas : Segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang

[9] Ahmad Afan Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," no. 2 (2022): 47.

bertujuan memberika tingkat kepuasan yang maksimal.[10]

Kepuasan : Kepuasan merupakan sebuah ukuran seberapa baik produk atau layanan terhadap harapan atau ekspektasi pelanggan atau konsumen. Umumnya, kepuasan menjadi prediktor penting untuk menentukan bagaimana loyalitas pelanggan, citra, reputasi dan keuntungan perusahaan sehingga memenuhi kepuasan konsumen menjadi pekerjaan penting bagi perusahaan.[11]

[10] Aditya Wardhana Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 " 17, no. 1 (2023).

[11] Nur Saimona et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq" 2, no. 1 (2024): 53–64.

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## A. Kepuasan Jamaah/Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Jamaah/Konsumen

Pengertian kepuasan konsumen menurut Menurut Fandy Tjiptono (2014: 354) “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Sedangkan, menurut Daryono & Setyobudi (2014) “Kepuasan konsumen merupakan suatu penelitian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi”.

Dapat diambil kesimpulan dari pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli bahwa memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap pelaku usaha. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup usaha dagang, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam

melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.[12]

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepasan Konsumen.

Menurut Zeithaml dan Bitner (20030, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:

a. Fitur Produk dan Jasa: Kepuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap fitur produk atau jasa. Untuk jasa, fitur yang penting meliputi karyawan yang sangat membantu dan sopan, fasilitas pelayanan yang menyenangkan serta ruang transaksi yang nyaman.
b. Emosi Konsumen: Emosi konsumen dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk atau jasa. Respon konsumen terhadap jasa juga dapat dipengaruhi oleh emosi spesifik yang disebabkan oleh pengalaman konsumen, yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa.
c. Atribusi untuk Keberhasilan atau Kegagalan Jasa: Persepsi dan sebahagiaan dipengaruhi oleh penyebab peristiwa. Ketika pelanggan dikejutkan dengan hasil (lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), maka mereka akan cenderug mempertimbangkan alasan dibalik hasil tersebut, dan cara mereka menilai alasan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

---

[12] Ahmad Afan Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022): 47–54

d. Persepsi terhadap Kewajaran dan Keadilan (equity and *fairness):* Persepsi konsumen terhadap kewajaran dan keadilan juga mempengaruhi kepuasan para konsumen. Konsumen cenderung bertanya-tanya pada diri mereka sendiri, apakah mereka diperlakukan dengan baik dibanding dengan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan layanan, harga atau kualitas jasa yang lebih baik?. Persepsi kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa dipengaruhi oleh asumsi *equity* dan *fairness.*
e. Konsumen Lain, Keluarga dan Rekan Kerja: Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh orang lain. [13]

3. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Indrasari (2019) indikator kepuasn konsumen adalah sebagai berikut:

a. Kesesuaian Harapan: Ini mengacu pada tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dan yang mereka rasakan. Aspek-aspek yang termasuk dalam indikator ini meliputi:
    1) Produk yang diterima sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan.
    2) Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai dengan atau melebihi harapan.
    3) Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai dengan atau melebihi harapan.

[13] Khamdan Rifa'i, *Kepuasan Konsumen* (Surabaya: UIN Khas Press, 2023). Hal 55-57

b. Minat Berkunjung Kembali: Ini mencerminkan kesediaan pelanggan untuk kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk yang bersangkutan.

c. Kesediaan Merekomendasikan: Ini mencerminkan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah merekan coba kepada teman atau keluarga.[14]

4. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari buku "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan" beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan/konsumen diantaranya:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Cara ini dapat menggunakan media berupa kotak saran, saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain sebagainya. Informasi yang diperoleh dengan menggunakan metode ini dapat memberikan berbagai ide baru dan memberikan masukan yang berharga utnuk perusahaan.

b. *Ghost Shopping*

*Ghost Shopping* merupakan strategi perusahaan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen. Seseorang yang disebut dengan *ghost shopper* yang identitasnya tidak diketahui oleh karyawan, dia akan berpura-pura

[14] Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Prees, 2019), 92

menjadi pelanggan dan kemudian memberikan peniaian atas pelayanan yang diterimanya.

c. *Lost Customer Analysis*

Metode ini dilakukan dengan melakukan *exit interview* dan melakukan pemantauan *customer loos rate*, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukan kegagalan perusahaan dalam meuaskan konsumennya. Kesulitan metode ini adalah pada mengidentifikasi dan mengontak mantan pelanggan yang bersedia memberikan masukan dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei ini perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan.[15]

## B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan menurut J. Supranto menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan baik oleh penyedia jasa. Sementara itu, Gronroos mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata, yang terjadi melalui interaksi antara konsumen dan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan, dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi

[15] Ibid., 90-91

konsumen. Menurut Wyckup, kualitas pelayanan mencerminkan tingkat keunggulan suatu perusahaan dalam memenuhi keinginan atau harapan konsumen. Berry, seperti yang dikutip oleh Nasution, mengidentifikasi empat karakteristik utama jasa, yaitu tidak berwujud (intangibility), tidak terpisah (inseparability), bervariasi (variability), dan mudah lenyap (perishability). Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi yang bersifat tidak kasat mata, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik kepada konsumen atau pelanggan.[16]

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang menjadi ukuran dari kualitas suatu jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang dikutip dalam buku Tjiptono & Chandra, terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Nyata): Ini mencakup elemen fisik dari jasa, seperti fasilitas, peralatan yang digunakan, pegawai, serta sarana komunikasi atau representasi fisik dari jasa tersebut. Contoh ketersediaan sarana dan prasarana seperti, bus dan kantor.

b. *Reliability* (Keandalan): Merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan.

[16] Hayatul Millah and Hamdiah Suryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen" 6, no. 2 (2020): 134–42.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Ini adalah keinginan staf untuk membantu jamaah dan memberikan layanan dengan cepat. Aspek ini mencakup kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam perbaikan.

d. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari staf perusahaan. Ini juga berkaitan dengan rasa aman dari jamaah, bebas dari risiko atau keraguan, serta kualitas jasa yang dipersepsikan oleh jamaah berdasarkan citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

e. *Empathy* (Empati): Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian perusahaan terhadap jamaah secara individu, serta pemahaman terhadap kebutuhan jamaah.

Dengan memahami dimensi-dimensi ini, perusahaan dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah.[17]

## C. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Menurut Munawir, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa dapat dipromosikan. Sementara itu, Syahsudarmi, menyatakan bahwa fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik (physical evidence) suatu jasa. Bukti fisik ini mencakup semua aspek dari fasilitas fisik perusahaan, termasuk lingkungan yang diciptakan oleh

[17] Kasinem Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (2020).

manusia dan elemen-elemen fisik lainnya. Menurut Tauha, pengertian fasilitas dapat disimpulkan sebagai gambaran umum mengenai kondisi, kualitas, kenyamanan, dan efektivitas fasilitas di suatu tempat. Fasilitas tersebut memberikan pandangan kepada pelanggan tentang sejauh mana fasilitas itu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.[18]

2. Indikator Fasilitas

Menurut Suwantoro ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam penyediaan fasilitas untuk jamaah antara lain:

a) Perlengkapan Umrah, ketersediaan dan kualitas perlengkapan umrah, seperti kain ihram, sepatu khusus, serta petunjuk atau buku panduan.
b) Transportasi, ketersediaan transportasi untuk perjalanan ke tempat-tempat ibadah yang nyaman dan aman.
c) Akomodasi, tempat tinggal yang layak dan nyaman untuk beristirahat dan menjalankan ibadah dengan khusyuk serta sesuai dengan kebutuhan jamaah.
d) Konsumsi, kualitas dan variasi makanan untuk jamaah, khususnya untuk jamaah dari Indonesia.
e) Layanan Informasi, ketersediaan informasi yang jelas tentang prosedur umrah, jadwal ibadah, serta tempat-tempat penting.

[18] Nibrosun. Nabil and Jojok Dwiridotjahjono, "Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj :

f) Layanan Kesehatan, ketersediaan fasilitas keehatan dan pelayanan medis serta adanya jaminan keamanan dari pihak penyelenggara selama perjanan ibadah.

Indikator fasilitas dalam penelitian ini disesuaikan dengan konteks penyelenggaraan ibadah umrah, yaitu sarana pendukung yang diterima jamaah selama perjalanan ibadah, meliputi perlengkapan umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi, layanan informasi, dan layanan kesehatan.

## D. Umrah

1. Pengertian Umrah

Menurut bahasa, umrah berarti ziarah. Menurut istilah berarti mengunjungi Baitullah (Ka'bah) dengan melakukan thawaf, sa'i, dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT. Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, menunaikan ibadah umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan ibadah umrah hukumnya sunnah muakkad. Umrah terbagi menjadi dua, yakni umrah wajib dan umrah sunat.

a. Umrah Wajib

1) Umrah pertama yang dilakukan seorang muslim, disebut juga umratul islam;
2) Umrah yang dilaksanakan karena nadzar.

b. Umrah Sunat

Umrah ini dilaksanakan setelah umrah wajib, baik untuk kali kedua dan seterusnya serta dilakukan bukan karena nadzar. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dianggap makruh melaksanakan umrah bagi jemaah haji, yaitu saat jemaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari tasyrik.[19]

## E. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan dan referensi pada penelitian ini, berikut ada beberapa peninjauan terhadap hasil penelitian terdahuluyang relevan dengan studi ini.

[19] *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah,* Kementerian Agama RI, Hal 61-62, (2020 )

**Tabel 2.1**
**Kajian Terdahulu**

| No | Nama Penulis/ Tahun | Judul | Metodologi Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Muhammad Naufal Afif Ananta Sakti/ 2025[20] | Pengeruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji & Umrah Pada Al- Anshar Tour & Travel Bogor | Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Medote Kuantitatif dengan pendekatan Analisis Deskriptif. | Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji dan Umrah pada Al- Ansar Tour nd Travel Haji dan Umrah Bogor dinyatakan diterima dengan besranya pengaruh 64,4%. Jika pengaruh kualitas pelayanan ditingkatankan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan jamaah haji dan umrah pada Al- Ansar. |
| 2 | Nisrina Karmila/2023[21] | Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen setelah layanan haji dan umrah di buka | Penelitian ini menggunakan metode penelitian Asosiatif | Secara parsial ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah, secara persial ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah dan secara simultan ada pengaruh kualitas |

[20] Muhammad Naufal, Afif Ananta, and Ida Ayu Rostini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah. " 3, no. X (2024): 1–8.

[21] Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19, *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Vol. 17, No. 1, (2023)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | kembali pada masa pandemi *covid 19* | | pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya |
| 3 | Nawal Ika Susanti/ 2021[22] | Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah haji KBIH Darussalam | Metode penelitian yang di gunkan peda penelitian ini adalah Metode Kuantitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasaan jamaah haji |
| 4 | Nabila Titalia Syafa/ 2023[23] | Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan | Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Asosiatif | Penelitian ini menunjukan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji t dan uji f membuktikan bahwa kedua variabel independen tersebut memiliki kontribusi yang nyata terhadap peningkatanan kepasan konsumen. |

[22] Nawal Ika Susanti, Nurul Inayah, and Nonik Hidayah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Darussalam," 2, no. 1 (2021): 97–283.

[23] Nabila Titalia Syafa, Daris Zunaida, And Dadang Krisdianto, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, 14, No. 3 (2023): 32–37.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | Diana Safitri/ 2021[24] | Analisis kualitas Pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah PT Saudi Patria Wisata Metro | Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif | penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah. |
| 6 | Nur Saimona/ 2024[25] | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di Hajar Aswad Mubaroq | Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kuantitatif | Melalui uji statistik, diperoleh jawaban atas pertanyaan yang diusung dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan yang diberikan PT Hajar Aswad Mubaroq mempengaruhi kepuasan jamaah. Hasil tersebut didukung dengan hasil uji regresi linier sederhana bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan jamaah. |

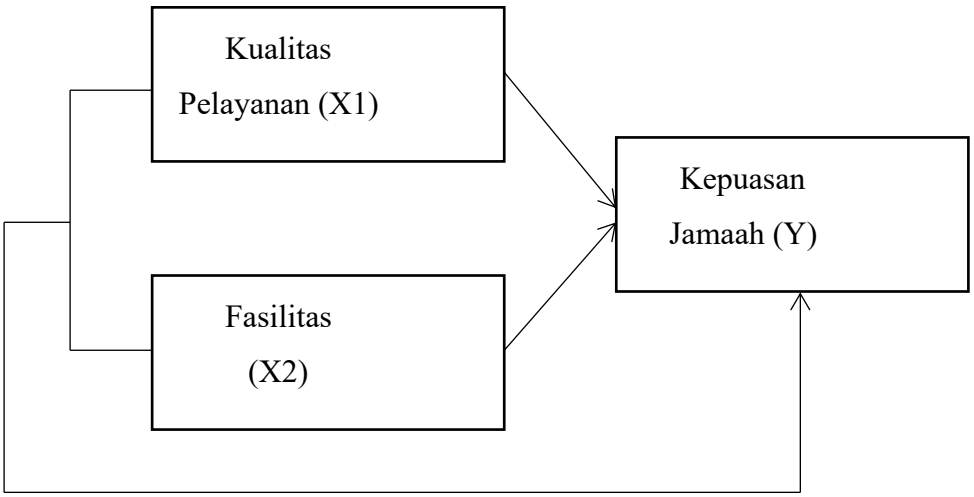
## F. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memiliki tiga variabel utama yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan jamaah. Untuk memperjelas penelitian ini, berikut adalah model penelitian dari penelitian ini.

[24] Safitri, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh, *"Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*", Vol. 1, No. 2, (2021)

[25] Nur Saimona et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq" 2, no. 1 (2024): 53–64.

**Gambar 2.1.1**
**Kerangka Pemikiran**




Pada tabel 2.1.1 menjelaskan tentang kerangka pemikiran mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Jamaah. Variabel independen yang dipilih untuk diteliti adalah Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan variabel dependennya adalah Kepuasan Jamaah (Y) dan variabel tersebut akan dianalisis seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara ibadah umrah terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

## G. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan jamaah

   Kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan jamaah umrah. Pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan tidak hanya berkaitan dengan proses administrasi, tetapi juga mencakup sikap petugas, ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan

nyaman kepada jamaah. Apabila pelayanan yang diterima jamaah sesuai atau melebihi harapan mereka, maka jamaah akan merasa puas terhadap penyelenggara ibadah umrah.[26]

2. Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah

   Fasilitas sebagai sarana pendukung yang disediakan oleh biro perjalanan untuk menunjang kenyamanan jamaah selama melaksanakan ibadah umrah. Fasilitas meliputi perlengkapan umrah, transportasi, akomodasi, konsumsi, layanan informasi, serta layanan kesehatan. Fasilitas yang memadai akan memberikan rasa aman dan nyaman sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan lebih khusyuk.[27]

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah

   Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan yang terbaik. Pelayanan yang prima dapat memberikan kesan tersendiri untuk jamaah.[28]

## H. Hipotesis

Hipotesis merupakan "jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian".Dari pendapat tersebut, maka suatu hipotesis yang dikemukakan

---

[26] Endang Setyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya" 03, no. 01 (2018).

[27] J M K Jurnal and Angga Adi Saputra, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien" 3, no. 38 (2018): 72–89.

[28] Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19, Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa."

nantinya bukanlah suatu jawaban yang benar secara mutlak, akan tetapi perlu diuji kebenarannya secara empiris.[29]

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H0 : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasaan jamaah.

H1 : Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kapuasan jamaah.

H0 : Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasaan jamaah.

H2 : Fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah.

H0 :Kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.

H3 : Kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah.

[29] Ahmad Afan Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen," *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022): 47–54.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan sebab–akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui pengolahan data numerik menggunakan analisis statistik.[30]

Penelitian ini bersifat asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ($X_1$) dan fasilitas ($X_2$) terhadap kepuasan jamaah umrah (Y) pada PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

Pendekatan kuantitatif asosiatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menguji hipotesis serta menjelaskan hubungan sebab akibat antarvariabel secara objektif dan terukur.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana peneliti akan melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian dilakukan di kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Waktu Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan mulai bulan september 2025 sampai Februari 2026.

[30] Djaali, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta Timur: PT Bumi Askara, 2020).

## C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti, baik itu dengan langsung datang ke objek atau bisa juga melalui kuesioner. Dalam hal ini data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden dan data diolah sendiri oleh penelitian. [31]

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner oleh jamaah umrah pada PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dengan melalui perantaraa ataupun diperoleh dalam bentuk catatan atau tulisan orang lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi.[32]

Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, artikel, serta sumber lain yang relevan dengan penelitian.

## D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

---

[31] Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif* (PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015).

[32] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif&Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

oleh penelitian untuk mempelajari kemudia ditarik kesimpulannya. Populasi juga diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objck/subjek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek itu. Populasi juga merupakan sekumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.

Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan seksama apabila peneliti ingin mengumpulkan sesuatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah (area) atu objek penelitiannya.[33]

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya tahun 2024 yang berjumlah 779 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel sering disebut sebagai "contoh" atau himpunan bagian dari populasi. Jika populasi kecil (kurang dari 100), sebaiknya seluruh anggota populasi dijadikan

[33] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013).

sampel (sampling jenuh). Jika populasi besar (lebih dari 100), sampel dapat diambil dengan proporsi tertentu (misalnya 10-25%). [34]

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel.[35]

Bila jumlah populasi sudah diketahui maka penulis dapat menggunakan rumus Slovin, berikut rumus Slovin:[36]

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dengan:

$n =$ jumlah sampel,

$N =$ jumlah populasi 779

$e =$ tingkat kesalahan 10% (0,1)

$$n = \frac{779}{1 + 779(0{,}1)^2}$$

$$= \frac{779}{8{,}79} \approx 89$$

[34] Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif,* ( Yogyakarta : Graha Ilmu , 2014) hal 30

[35] Lijan Poltak Sinambela, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014).

[36] Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013).

Dengan demikia, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 89 responden.

## E. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah meletakkan sebuah arti pada variabel-variabel yang ada dengan cara penetapan kegiatan yang perlu untuk dapat mengukur variabelvariabel tersebut. Definisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel dari faktor yang saling berkaitan dan untuk dapat memudahkan dalam memahami suatu penelitian.

1. Variabel Independen

Pada penelitian ini independennya adalah fokus pada kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah sejumlah gejala atau faktor unsur yang ada atau muncul dipengaruhi atau ditentukan oleh adanya variabel bebas. Pada penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Jamaah umrah.

**Tabel 3.1**
**Definisi Operasional Variabel**

| No. | Variabel | Definisi | Indikator |
|---|---|---|---|
| 1 | Kualitas Pelayanan | kualitas pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi yang bersifat tidak kasat mata, dengan tujuan untuk memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik kepada konsumen atau pelanggan.[37] | 1. Tangibles (bukti nyata).<br>2. Reliability (keandalan).<br>3. Responsiveness (daya tanggap).<br>4. Assurance (jaminan).<br>5. Empathy (empati). |

[37] Hayatul Millah and Hamdiah Suryana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan )" 6, no. 2 (2020): 134–42.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2 | Fasilitas | Menurut Munawir, fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa dapat dipromosikan. Sementara itu, Syahsudarmi, menyatakan bahwa fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik (physical evidence) suatu jasa. Bukti fisik ini mencakup semua aspek dari fasilitas fisik perusahaan termasuk lingkungan yang diciptakan oleh manusia dan elemen-elemen fisik lainya.[38] | 1. Perlengkapan umrah.<br>2. Transportasi.<br>3. Akomodasi.<br>4. Konsumsi.<br>5. Layanan informasi.<br>6. Layanan kesehatan. |
| 3 | Kepuasan Jamaah | Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.[39] | 1. Kesesuaian harapan<br>2. Minat berkunjung kembali<br>3. Kesediaan merekomendasikan |

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah prosedur sistematik dan standar untuk memperoleh data yaang diperlukan:

[38] Nibrosun. Nabil and Jojok Dwiridotjahjono, "Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah," *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 2547–62.

[39] Ahmad Afan Zain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen."

1. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. [40]

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi pelayanan dan fasilitas di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

2. Dokumentasi

Dokumen atau dokumentasi dalam penelitian mempunyai dua makna yang sering dipahami secara keliru oleh penulis pemula. Pertama, dokumen yang dimaksud sebagai alat bukti tentang sesuatu, termasuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan oleh seorang peneliti. Dokumen bentuk ini lebih cocok disebut sebagai dokumentasi kegiatan/kenang-kenangan.[41]

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh obyek yang terkait. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau

---

[40] Raco, *Metodew Penelitian Kualitatif,* ( Jakarta : Gramedia Widiaasrama Indonesia, (2022)

[41] Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif" XIII, no. 2 (2014): 177–81.

pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung ataupun dikirim melalui pos atau internet. [42]

Dalam penelitian ini kuesioner/angket yang akan diberikan kepada jamaah umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Kuesioner akan disusun menggunakan skala liker, yaitu:[43]

**Tabel 3.2**
**Skala Liker**

| Keterangan | Skor |
|---|---|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Netral (N) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Sejutu (STS) | 1 |

Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, yaitu sangat tidak setuju (1) sampai sangat setuju (5).

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012).

[43] Sofian Sireger, *Metode Penelitin kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2017), hal 25.

## G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

   a. Uji validitas

      Validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Uji validitas menunjukkan sejauh mana skor/nilai/ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk menguji pertanyaan satu dengan lainnya valid atau tidak, maka pengujiannya dilakukan dengan cara membandingkan rhitung dengan tabel pada taraf siginifikan = 0,05 (disesuaikan dengan output SPSS). Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah jika nilair hitung > nilai r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika nilai r hitung nilai r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.[44]

   b. Uji Reliabilitas

      Reliabilitas berkaitan dengan keterandalan suatu indikator. Informasi yang ada pada indikator uni tidak berubah-ubah, atau biasa disebut dengan konsisten. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban dari responden konsisten atau stabil. Suatu angket dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan

[44] Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi*. ( Jakarta : Gramedia , 2018) hal 15

adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik teknik Cronbach Alpha. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila nilai Cronbach Alpha 0,60.[45]

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunkan untuk mengukur apakah data yang telah didapatkan berdistribusi normal atau tidak sehingga dapat digunakan dalam statistik. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasl sebuah penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dimana data yang baik dan benar adalah data yang memiliki pola berdistribusi normal. Teknik yang digunkan untuk uji normalitas adalah menggunkan uji *kolmograf – smirnov* dengan ketentuan.

1) Jika sig > 0,05 maka data vang diuji berdistribusi normal.
2) Jika sig < 0,05 maka data yang diuji tidak berdistribusi normal. Sehingga jika nilai signifikn variabel ≥ 0,05 maka hipotesis diterima dan jika nilai signifikansi variabel 0,05 maka hipotesis ditolak.[46]

b. Uji Multikolineralitas

---

[45] Husen, Umar, *Metode penelitian Untuk Skipsian dan Tesis bisnis* ( jakarta: PT. Raja (Grafindo Persada) hal 58

[46] Nisrina Haniah, "Uji Normalitas Dengan Metode Liliefors," 2013, 1–17.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas dalam suatu penelitian memiliki unsur yang sama. Uji multikolinearitas pada model regresi dapat ditentukan berdasarkan nilai *Tolerance* (toleransi) dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas sebagai berikut:

1) Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai *Tolerance.*
    a) Jika nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 (*Tolerance* > 0,10) maka variabel yang diuji tidak memiliki gejala multikolinearitas.
    b) Jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 (*Tolerance* < 0,10) maka variabel yang diuji memiliki gejala multikolinearitas.

2) Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai VIF.
    a) Jika nilai VIF kurang dari 10 (VIF < 10) maka variabel yang diuji tidak memiliki gejala mulkolinearitas.
    b) Jika nilai VIF lebih dari 10 (VIF > 10) maka variabel memiliki gejala multikolinearitas.[47]

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan suatu uji asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi. Uji heterokedastisitas dilakukan

[47] Wayan Widana, *Uji Persyaratan Analisis* (Jawa Timur: Klik Media, 2020), 70-77

untuk mengetahui apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Biasanya jika dalam suatu model analisis regresi terdapat bias atau penyimpangan, estimasi model yang akan dilakukan menjadi sulit dikarenakan varian data yang tidak konsisten.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Teknik Glejser adalah salah satu cara akurat untuk mendeteksi gejala heterokedastisitas. Berbeda dengan hasil output teknik plot yang dirasa subjektif dan kurang realistik, hasil output teknik Glejser lebih objektif. Teknik Glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel Independent (variabel bebas) dengan nilai absolut residualnya.

Kriteria pengambilan keputusan menggunakan nilai Sig. :

1) Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual lebih dari 0,05 (Sig > 0,05) maka dinyatakan tidak terdapat gejala Heterokedastisitas.

2) Jika nilai Sig. antara variabel bebas dengan variabel absolut residual kurang dari 0,05 (Sig < 0,05) maka dinyatakan terdapat gejala Heterokedastisitas.[48]

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunkan pada penelitian karena variabel bebasnya lebih dari satu variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai variabel mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun persamaan pada regresi linear berganda, yaitu :[34]

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$Y = Kepuasan\ Jamaah$

$a = Konstanta$

$X_1 = Kualitas\ Pelayanan$

$X_2 = Fasilitas$

$b_1, b_2 = Koefisien\ regresi$

$e = Error$

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial ( Uji t)

[48] Ibid., 80-97

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap dependen, uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria pengujiannya yaitu:[49]

1) Jika nila t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak.
2) Jika nilai t hitung > t tabel maka hipotesis diterima.

b. Uji Simultan F

Uji simultan F bertujuan untuk melihat signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel. Kriteria uji F yaitu: [50]

1) Jika F hitung F tabel atau nilai signifikan uji F> 0,05 maka Ho diterima.
2) Jika Fhitung > F tabel atau nilai signifikan uji F <0,05 maka H, diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)

Uji Koefisien Determinasi ($R^2$) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada

[49] Pengaruh Citra Merek et al., "Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta" IV, no. 2 (2017): 60–69.

[50] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian,* ( 2014) , hal 261

tabel Model Summary dan tertulis Adjusted R Square. Nilai $R^3$ sebesar, berarti fluktuası variabel dependen seluruhnya dapat dijelaskan oleh variabel independen dan tidak ada faktor lain yang menyebabkan fluktuası variabel dependen. Jika nilai $R^1$ berkisar antara 0 sampai dengan 1, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dapat menjelaskan fluktuası variabel dependen.[51]

[51] Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS,* (2019) hal 45.

# BAB IV

# HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Gambaran Umum Objek Penelitian

### 1. Profil PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang

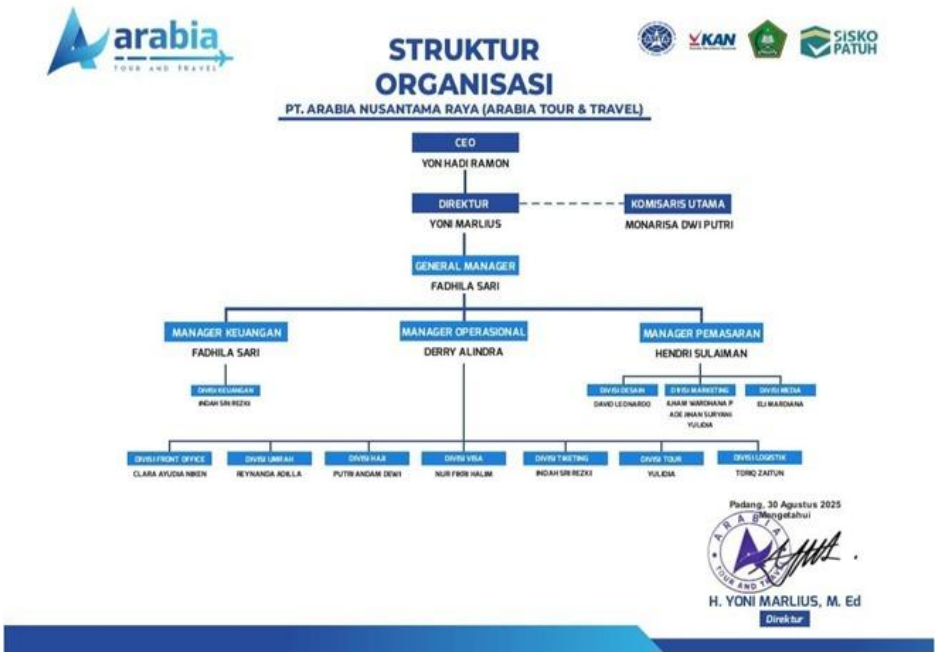
PT. Arabia Nusantama Raya merupakan salah satu Perusahaan swasta yang bergerak di bidang Jasa Perjalanan Wisata (Tour & Travel) yang berkantor di Jalan Prof. Hamka No. 364, Koto Tangah, Kota Padang Sumatera Barat. Berdiri pada tahun 2018 dan sejak awal didirikan PT. Arabia Nusantama Raya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang komprehensif dan terbaik kepada mitra dan pelanggannya.

PT. Arabia Nusantama Raya menyediakan pelayanan perjalanan wisata domestik dan internasional, mengembangkan fasilitas layanan seperti pelayanan tiket/*ticketing service*, pemesanan hotel/hotel *reservation*, sewa bus pariwisata, dan PPOB. Sejalan dengan itu, PT. Arabia Nusantama Raya membangun *networking* Bersama para mitra baik di dalam maupun luar negeri dengan pelayanan lebih baik dan professional.

PT. Arabia Nusantama Raya juga mengembangkan produk layanan yang bersifat keagamaan khususnya untuk memenuhi kebutuhan umat islam dlam melaksanakan kewajiban rukun islam yang kelima yaitu haji dan umrah.

## 2. Sruktur Organisasi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang

**Gambar 4.1**




## 3. Visi dan Misi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang

Visi dan Misi PT. Arabia Nusantama Raya

a. Visi

1) Menjadi penyedia layanan wisata Islami terbaik dan terpercaya
2) Menjadi penyelenggara ibadah umrah yang mudah dan berkah

b. Misi

1) Berpegang teguh pada prinsip ajaran islam dalam semua aspek operasional Perusahaan
2) Bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien

3) Memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada segenap pemangku kepentingan Perusahaan

## B. Deskripsi Hasil Penlitian

### 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden merupakan uraian deskriptif identitas responden berdasarkan sampel penelitian yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengenai "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang". Data penelitian dikumpulkan dengan membagikan angket/kuesioner kepada 89 responden, dengan karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan usia. Berdasarkan hasil penelitian, maka karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Laki-laki | 29 | 32,6% |
| Perempuan | 60 | 67,4% |
| **Total** | **89** | **100%** |

Sumber : Data Primer yang diolah, 2026

Pada tabel 4.1 diatas menunjukan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 60 orang atau sebesar 67,4% dan untuk responden laki-laki 29 orang atau sebanyak 32,6%. Maka

dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diidentifikasi berdasarkan usia dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.2**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Usia | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|---|---|---|
| 14-20 | 7 | 7,9% |
| 21-30 | 15 | 16,9% |
| 31-40 | 21 | 23,6% |
| 41-50 | 30 | 33,7% |
| >50 | 16 | 18,0% |
| **Jumlah** | **89** | **100%** |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2026

Dari tabel 4.2 diatas menunjukan bahwa responden penelitian ini terdiri dari jamaah umrah dengan rentang usia 14-20 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 7,9%, usia 21-30 tahun sebanyak 15 orang jamaah atau sebesar 16,9%, usia 31-40 tahun sebanyak 21 orang jamaah atau sebesar 23,6%, usia 41-50 tahun sebanyak 30 orang jamaah atau sebesar 33,7%, usia >50 tahun sebanyak 16 orang jamaah atau sebesar 18,0%,. Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini reponden paling banyak berada pada rentang usia 41-50 tahun, yaitu sebanyak 30 orang jamaah (33,7%). Hal ini menunjukan bahwa jamaah umrah yang mennjadi responden didominasi oleh kelompok dewasa.

**2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian**

Tanggapan responden terhadap masing-masing itm pernyataan diberikan alternatif pilihan jawaban dari sangat tidak setuju (STS) dengan skor poin 1sampai dengan jawaban sangat setuju (SS) dengan skor poin 5. Tinggi dan rendahnya jawaban responden terhadap setiap item pernyataan dapat dilihat melalui jawaban masing-masing responden pada kuesioner yang telah dibagikan

a. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel XI

**Tabel 4.3**
**Jawaban Responden Tentang Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Berpenampilan sopan**

| X1.1 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Setuju (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 30 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap “karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Berpenampilan Sopan”. Hal ini ditunjukkan oleh 58 responden (65,2%) yang menyatakan setuju dan 30 responden (33,7%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, hanya 1 responden (1,1%) yang menyatakan kurang setuju. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang dinilai telah berpenampilan sopan sesuai dengan harapan jamaah.

**Tabel 4.4**
**Kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang terlihat bersih dan nyaman**

| X1.2 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 63 | 70,8 | 70,8 | 73,0 |
| Sangat Setuju (5) | 24 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Pada hasil tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang dalam kondisi bersih dan nyaman. Hal ini dibuktikan dapat dilihat pada hasil jawaban responden yaitu ada sebanyak 63 responden (70,8%) yang menyatakan setuju dan 24 responden (27,0%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, hanya 2 responden (2,2%) yang memberikan penilaian netral. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kondisi kebersihan dan kenyamanan kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang telah memenuhi harapan jamaah.

**Tabel 4.5**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mempunyai sarana dan prasarana seperti meja, kursi yang disediakan untuk jamaah yang berkunjung ke kantor**

| X1.3 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan “PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mempunyai sarana dan prasarana seperti meja, kursi yang disediakan untuk jamaah yang berkunjung ke kantor” disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%), yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2), dan yang menyatakan netral sebanyak 2 responden (2,2). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.6**
**Menyediakan tempat parkir yang luas untuk para jamaah yang akan berkunjung**

| X1.4 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 33 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| Setuju (4) | 35 | 39,3 | 39,3 | 76,4 |
| Sangat Setuju (5) | 21 | 23,6 | 23,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 4.6, sebagian besar responden memberikan tanggapan positif terhadap ketersediaan tempat parkir yang luas untuk pengunjung PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Ini ditunjukkan oleh 35 responden (39,3%) yang menyatakan setuju dan 21 responden (23,6%) yang menyatakan sangat setuju. Namun, 33 responden (37,1%) memilih sikap netral. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas tempat parkir menerima penilaian yang cukup baik, tetapi masih diperlukan peningkatan untuk memenuhi harapan semua pengunjung.

**Tabel 4.7**
**Lokasi kantor yang strategis sehingga mudah ditemukan**

| X1.5 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Mayoritas responden menilai lokasi kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sebagai strategis dan mudah diakses, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 4.7. Ini ditunjukkan oleh fakta bahwa 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, 27 responden (30,3%) menyatakan sangat setuju, dan hanya 2 responden (2,2%) memberikan penilaian netral. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang telah dinilai memenuhi kriteria strategis serta memudahkan klien menemukan lokasi kantor.

**Tabel 4.8**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menangani kebutuhan jamaah dengan baik**

| X1.6 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan “PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menangani kebutuhan jamaah

dengan baik" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2), dan yang menyatakan netral sebanyak 2 responden (2,2). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.9**
**Jadwal keberangkatan dan kepulangan sesuai dengan yang dijanjikan**

| X1.7 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Pada hasil tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa "Jadwal keberangkatan dan kepulangan sesuai dengan yang dijanjikan". Hal ini dapat dilihat pada hasil jawaban responden yaitu ada sebanyak 59 responden (66,3%) yang menyatakan setuju dan 28 responden (31,5%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, hanya 2 responden (2,2%) yang memberikan penilaian netral. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa "Jadwal keberangkatan dan kepulangan di PT. Arabia sesuai dengan yang dijanjikan" telah memenuhi harapan jamaah.

**Tabel 4.10**
**Karyawan PT Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat tanggap terhadap permintaan jamaah seperti membantu dalam mengurus paspor dan yang lainya**

| X1.8 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 57 | 64,0 | 64,0 | 65,2 |
| Sangat Setuju (5) | 31 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Pada hasil tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa "Karyawan PT Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat tanggap terhadap permintaan jamaah seperti membantu dalam mengurus paspor dan yang lainya". Hal ini dapat dilihat pada hasil jawaban responden yaitu ada sebanyak 57 responden (64,0%) yang menyatakan setuju dan 31 responden (34,8%) yang menyatakan sangat setuju. Sementara itu, hanya 1 responden (1,1%) yang memberikan penilaian netral. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa " Karyawan PT Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat tanggap terhadap permintaan jamaah seperti membantu dalam mengurus paspor dan yang lainya" telah memenuhi harapan jamaah.

**Tabel 4.11**
**Pelayanan yang diberikan oleh PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Jarang mengalami kesalahan**

| X1.9 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 71,9 |
| Sangat Setuju (5) | 25 | 28,1 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Pelayanan yang diberikan oleh PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Jarang mengalami kesalahan" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 25 responden (28,1%), dan yang menyatakan netral sebanyak 4 responden (4,5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.12**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan kepada jamaah**

| X1.10 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan kepada jamaah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu

sebanyak 54 responden (60,7%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), dan yang menyatakan netral sebanyak 3 responden (3,4%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.13**
**Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat merespon pertanyaan jamaah**

| X1.11 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 56 | 62,9 | 62,9 | 65,2 |
| Sangat Setuju (5) | 31 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan " Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat merespon pertanyaan jamaah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 56 responden (62,9%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 31 responden (34,8%), dan yang menyatakan netral sebanyak 2 responden (2,2%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.14**
**Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selalu siap membantu jamaah yang membutuhkan bantuan**

| X1.12 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 30 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selalu siap membantu jamaah yang membutuhkan bantuan" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 30 responden (33,7%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.15**
**Keluhan jamaah ditangani dengan cepat oleh pihak travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang**

| X1.13 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 73,0 |
| Sangat Setuju (5) | 24 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.15 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Keluhan jamaah ditangani dengan cepat oleh pihak travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 24 responden (27,0%), dan yang menyatakan netral sebanyak 5 responden (5,6%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.16**
**Informasi yang PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang kepada jamaah diberikan dengan segera oleh petugas**

| X1.14 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Setuju (4) | 62 | 69,7 | 69,7 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Informasi yang PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang kepada jamaah diberikan dengan segera oleh petugas" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 62 responden (69,7%), sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.17**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang aktif dalam menawarkan bantuan kepada jamaah**

| X1.15 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 57 | 64,0 | 64,0 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.17 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang aktif dalam menawarkan bantuan kepada jamaah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 57 responden (64,0%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat

setuju 28 responden (31,5%), dan 4 responden (4,5%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.18**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama mengikuti ibadah umrah**

| X1.16 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 60,7 |
| Sangat Setuju (5) | 35 | 39,3 | 39,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama mengikuti ibadah umrah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 35 responden (39,3%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.19**
**Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menjawab pertanyaan jamaah dengan jelas**

| X1.17 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.19 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menjawab pertanyaan jamaah dengan jelas" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (31,5%), dan 2 responden (2,2%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.20**
**Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa yakin dengan kompetensi petugas travel**

| X1.18 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.20 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa yakin dengan kompetensi petugas travel" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%), dan 2 responden (2,2%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.21**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan jaminan rasa kenyaman kepada jemaah selama di perjalanan**

| X1.19 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.21 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan jaminan rasa kenyaman kepada jemaah selama di perjalanan" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 28 responden (31,5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.22**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan umrah**

| X1.20 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 56 | 62,9 | 62,9 | 65,2 |
| Sangat Setuju (5) | 31 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.22 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memiliki pengetahuan yang baik tentang pelaksanaan umrah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu

sebanyak 56 responden (62,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 31 responden (34,8%), dan 2 responden (2,2%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.23**
**Peugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memahami kebutuhan jamaah terutama jamaah lansia**

| X1.21 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.23 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Peugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memahami kebutuhan jamaah terutama jamaah lansia" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), dan 3 responden (3,4%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.24**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang tidak mebeda-bedakan jamaah dalam memberikan pelayanan**

| X1.22 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 6,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.24 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang tidak mebeda-bedakan jamaah dalam memberikan pelayanan" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 4 responden (4,5%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.25**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang melayani jamaah dengan penuh kesabaran**

| X1.23 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.25 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang melayani jamaah dengan penuh

kesabaran" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), dan 2 responden (2,2) yang menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.26**
**Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa diperhatikan secara individu oleh petugas travel**

| X1.24 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 71,9 |
| Sangat Setuju (5) | 25 | 28,1 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.26 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa diperhatikan secara individu oleh petugas travel" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 25 responden (28,1%), 4 responden (4,5%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.27**
**Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menunjukan kepedulian terhadap kondisi jamaah**

| X1.25 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,2 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.27 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menunjukan kepedulian terhadap kondisi jamaah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (65,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 1 responden (1,1%) menjawab netral, dan 1 responden (1,1) yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**b.** Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2

**Tabel 4.28**
**Pelengkapan umrah yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang lengkap sesuai kebutuhan jamaah**

| X2.1 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 64 | 71,9 | 71,9 | 73,0 |
| Sangat Setuju (5) | 24 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.28 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan “Pelengkapan umrah yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang lengkap sesuai kebutuhan jamaah” disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 64 responden (71,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 24 responden (27,0%), 1 responden (1,1%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.29**
**Fasilitas manasik umra yang diadakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang membantu jamaah memahami tatacara ibadah**

| X2.2 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.29 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan “Fasilitas manasik umra yang diadakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang membantu jamaah memahami tatacara ibadah “ disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%), 1 responden (1,1%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.30**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan perlengkapan umrah kepada jamaah dalam kondisi baik**

| X2.3 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.30 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan perlengkapan umrah kepada jamaah dalam kondisi baik" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 28 responden (31,5%), 1 responden (1,1%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.31**
**Perlengkapan umrah yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memudahkan jamaah dalam beribadah**

| X2.4 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 4,5 |
| Setuju (4) | 50 | 56,2 | 56,2 | 60,7 |
| Sangat Setuju (5) | 35 | 39,3 | 39,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.31 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Perlengkapan umrah yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memudahkan jamaah dalam beribadah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 50 responden (56,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 35 responden (39,3%), 3 responden (3,3%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.32**
**Kualitas perlengkapan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sudah sesuai dengan standar**

| X2.5 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.32 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Kualitas perlengkapan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sudah sesuai dengan standar" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), 2 responden (2,2%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.33**
**Transportasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selama umrah dalam kondisi baik dan layak**

| X2.6 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 50 | 56,2 | 56,2 | 61,8 |
| Sangat Setuju (5) | 34 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.33 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Transportasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selama umrah dalam kondisi baik dan layak" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 50 responden (56,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 34 responden (38,2%), 4 responden (4,5%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.34**
**Jamaah merasa nyaman saat menggunakan transportasi yang disediakan**

| X2.7 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 4,5 |
| Setuju (4) | 63 | 70,8 | 70,8 | 75,3 |
| Sangat Setuju (5) | 22 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.34 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Jamaah merasa nyaman saat menggunakan transportasi yang disediakan" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 63 responden (70,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 22 responden (38,2%), 3 responden (3,4%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.35**
**Jadwal transportasi selama melakukan ibadah umrah berjalan dengan tertib dan tepat waktu**

| X2.8 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 6,7 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 74,2 |
| Sangat Setuju (5) | 23 | 25,8 | 25,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.35 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Jadwal transportasi selama melakukan ibadah umrah berjalan dengan tertib dan tepat waktu" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 23 responden (25,8%), 5 responden (5,6%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.36**
**Transportasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mendukung kelancaran kegiatan ibadah umrah**

| X2.9 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.36 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan "Transportasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mendukung kelancaran kegiatan ibadah umrah" disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%), dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.37**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menyediakan sarana transportasi sesuai dengan jumlah jamaah**

| X2.10 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 30 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.37 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan

setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 30 responden (33,7%), 4 responden (4,5) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.38**
**PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menyediakan hotel yang nyaman untuk jamaah**

| X2.11 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 61 | 68,5 | 68,5 | 71,9 |
| Sangat Setuju (5) | 25 | 28,1 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.38 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 61 responden (68,5%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 25 responden (28,1%), 2 responden (2,2%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.39**
**Lokasi hotel dekat dengan masjidil haram/masjid nabawi**

| X2.12 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.39 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2%), 2 responden (2,2%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.40**
**Fasilitas kamar hotel sesuai dengan kebutuhan jamaah**

| X2.13 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 65,2 |
| Sangat Setuju (5) | 31 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.40 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 31 responden (34,8%), 2 responden (2,2%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat

tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.41**
**Kebersihan akomodasi selama umrah terjaga dengan baik**

| X2.14 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 65,2 |
| Sangat Setuju (5) | 31 | 34,8 | 34,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.41 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 31 responden (34,8%), 2 responden (2,2%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.42**
**Akomodasi yang disediakan PT. Arabia Nusantam Raya Kota Padang sesuai dengan paket umrah yang dipilih**

| X2.15 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,2 |
| Setuju (4) | 55 | 60,7 | 60,7 | 62,9 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.42 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), 1 responden (1,1%) menjawab netral dan 1 reponden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.43**
**Makanan yang disediakan sesuai dengan selera jamaah Indonesia**

| X2.16 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 56 | 62,9 | 62,9 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.43 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 56 responden (62,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 4 responden (4,5%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.44**
**Kualitas makanan yang diberikan kepada jamaah dalam kondisi baik**

| X2.17 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 62,9 |
| Sangat Setuju (5) | 33 | 37,1 | 37,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.44 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 33 responden (37,1%), 1 responden (1,1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.45**
**Jadwal pemberian konsumsi selama ibadah teratur dan tepat waktu**

| X2.18 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,2 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.45 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), 1 responden (1,1%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat

tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.46**
**Porsi makanan yang disediakan mencukupi kebutuhan jamaah**

| X2.19 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 52 | 58,4 | 58,4 | 61,8 |
| Sangat Setuju (5) | 34 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.46 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 52 responden (58,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 34 responden (38,2%), 2 responden (2,2%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.47**
**Konsumsi yang diberikan mendukung bagi kesehatan jamaah**

| X2.20 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 4,5 |
| Setuju (4) | 49 | 55,1 | 55,1 | 59,6 |
| Sangat Setuju (5) | 36 | 40,4 | 40,4 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.47 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 49 responden (55,1%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 36 responden (40,4%), 3 responden (3,4%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.48**
**Informasi terkait pelaksanaan umrah disampaikan dengan jelas kepada jamaah**

| X2.22 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.48 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), 2 responden (2,2%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.49**
**Jamaah mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan dari pihak travel**

| X2.22 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 57 | 64,0 | 64,0 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.49 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 57 responden (64,0%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 2 responden (2,2%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.50**
**Informasi yang diberikan sesuai fakta atau kondi sebenarnya**

| X2.23 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.50 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (65,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2%), 4

responden (4,5%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.51**
**Karyawan atau petugas memberikan penjelasan yang mudah dipahami**

| X2.24 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 4,5 |
| Setuju (4) | 62 | 69,7 | 69,7 | 74,2 |
| Sangat Setuju (5) | 23 | 25,8 | 25,8 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.51 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 52 responden (69,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 23 responden (25,8%), 3 responden (3,4%) menjawab netral, dan 1 responden yang menjwab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.52**
**Layanan informasi yang diberikan membantu jamaah selama pelaksanaan umrah**

| X2.25 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 7 | 7,9 | 7,9 | 7,9 |
| Setuju (4) | 56 | 62,9 | 62,9 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.52 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 56 responden (62,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2%), 7 responden (7,9%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.53**
**Layanan kesehatan tersedia untuk jamaah selama pelaksanaan umrah**

| X2.26 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Tidak Setuju (2) | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,2 |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 7,9 |
| Setuju (4) | 56 | 62,9 | 62,9 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.53 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 56 responden (62,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2%), 5 responden (5,6%) menjawab netral, 1 responden yang menjwab tidak setuju dan 1 responden (1,1) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.54**
**Petugas kesehatan siap membantu jamaah ketika dibutuhkan**

| X2.27 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| Setuju (4) | 47 | 52,8 | 52,8 | 58,4 |
| Sangat Setuju (5) | 37 | 41,6 | 41,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.54 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 47 responden (52,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (41,6%), 3 responden (3,4%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.55**
**Amaah merasa aman dengan adanya layanan kesehatan yang disediakan**

| X2.28 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 53 | 59,6 | 59,6 | 64,0 |
| Sangat Setuju (5) | 32 | 36,0 | 36,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.55 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 53 responden (59,6%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 32 responden (36,0%), 4 responden (4,5%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.56**
**Fasilitas kesehatan yang disediakan memadai untuk kebutuhan jamaah**

| X2.29 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 71,9 |
| Sangat Setuju (5) | 25 | 28,1 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.56 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 25 responden (28,1%), 4 responden (4,5%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.57**
**Layanan kesehatan yang diberikan dapat membantu menjaga kondisi jamaah**

| X2.30 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.57 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 5 responden (5,6%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas

**c.** Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y

**Tabel 4.58**
**Pelaksanaan ibadah umrah yang dijalani sesuai dengan ekspektasi jamaah**

| Y.1 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 62 | 69,7 | 69,7 | 71,9 |
| Sangat Setuju (5) | 25 | 28,1 | 28,1 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.58 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 62 responden (69,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 25 responden (28,1%), 2 responden (2,2%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.59**
**Pelayanan yang diterima selama umrah sesuai dengan harapan jamaah**

| Y.2 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 66 | 74,2 | 74,2 | 76,4 |
| Sangat Setuju (5) | 21 | 23,6 | 23,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.59 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 66 responden (74,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 21 responden (23,6%), 2

responden (2,2%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.60**
**Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sesuai dengan harapan jamaah**

| Y.3 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 70,8 |
| Sangat Setuju (5) | 26 | 29,2 | 29,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.60 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 26 responden (29,2%), 4 responden (4,5%) menjawab netral. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas

**Tabel 4.61**
**PT. Arabia mampu memenuhi harapan jamaah**

| Y.4 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 4,5 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 20,3 | 20,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.61 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (65,2%) menyatakan

setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (20,3%), 3 responden (3,4%) menjawab netral dan 1 responden (1,1%) menjawab sngat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.62**
**Pengalaman umrah bersama PT.Arabia sesuai dengan ekspektasi jamaah**

| Y.5 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 1 | 1,1 | 1,1 | 2,2 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.62 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 28 responden (31,5%), 1 responden (1,1%) menjawab netral, dan 1 reponden (1,1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.63**
**jamaah berminat menggunakan kembali jasa travel Arabia ini dimasa mendatang**

| Y.6 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 60 | 67,4 | 67,4 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.63 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 60 responden (67,4%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%), 2 responden (2,2%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.64**
**Jamaah tidak ragu untuk kembali memilih travel Arabia ini**

| Y.7 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 53 | 59,6 | 59,6 | 61,8 |
| Sangat Setuju (5) | 34 | 38,2 | 38,2 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.64 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 53 responden (59,9%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 34 responden (38,2%), 2 responden (2,2%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.65**
**Travel umrah PT. Arabia ini menjadi pilihan utama untuk umrah berikutnya**

| Y.8 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 5 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| Setuju (4) | 54 | 60,7 | 60,7 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 30 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.65 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 54 responden (60,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 30 responden (33,7%), 5 responden (5,6%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.66**
**Pelayanan yang di terima membuat jamaah ingin kembali menggunakan jasa travel PT. Arabia**

| Y.9 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 30 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.66 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 30 responden (33,7%), 4 responden (4,5%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.67**
**Tidak ragu mempercayakan perjalanan umrah kapada PT. Arabia**

| Y.10 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 62 | 69,7 | 69,7 | 73,0 |
| Sangat Setuju (5) | 24 | 27,0 | 27,0 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.67 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 62 responden (69,7%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 24 responden (27,0%), 2 responden (2,2%) menjawab, dan 1 responden (1,1%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.68**
**Bersedia merekomendasikan travel Arabia ini kepada keluarga dan teman**

| Y.11 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 3 | 3,4 | 3,4 | 3,4 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 68,5 |
| Sangat Setuju (5) | 28 | 31,5 | 31,5 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.68 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (65,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 28 responden (31,5%), 3

responden (3,4%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.69**
**Jamaah memberikan penilaian positif kepada tavel Arabia**

| Y.12 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 2,2 |
| Setuju (4) | 58 | 65,2 | 65,2 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.69 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 58 responden (65,2%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 2 responden (2,2%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.70**
**Tidak ragu untuk menyampaikan pengalaman positif kepada orang lain**

| Y.13 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 2 | 2,2 | 2,2 | 3,4 |
| Setuju (4) | 59 | 66,3 | 66,3 | 69,7 |
| Sangat Setuju (5) | 27 | 30,3 | 30,3 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.70 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 59 responden (66,3%) menyatakan

setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 27 responden (30,3%), 2 responden (2,2%) menjawab, dan 1 responden (1,1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.71**
**Bersedia menjadi referensi bagi orang lain yang ingin menggunakan travel Arabia**

| Y.14 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Sangat Tidak Setuju (1) | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 5,6 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 67,4 |
| Sangat Setuju (5) | 29 | 32,6 | 32,6 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.71 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 29 responden (32,6%), 4 responden (4,5%) menjawab, dan 1 responden (1,1%) menjawab sangat tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

**Tabel 4.72**
**Mendukung orang lain untuk memilih travel umrah Arabia**

| Y.15 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Valid | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Netral (3) | 4 | 4,5 | 4,5 | 4,5 |
| Setuju (4) | 55 | 61,8 | 61,8 | 66,3 |
| Sangat Setuju (5) | 20 | 33,7 | 33,7 | 100,0 |
| Total | 89 | 100,0 | 100,0 | |

*Sumber: output olah data IBM SPSS VERSI 24,* diolah tahun 2026

Dari tabel 4.72 diatas dapat dilihat bahwa pernyataan disetujui oleh sabagian besar responden yaitu sebanyak 55 responden (61,8%) menyatakan setuju, sedangkan yang menyatakan sangat setuju 20 responden (33,7%), 4 responden (4,5%) menjawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden setuju terkait pernyataan diatas.

### 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji instrument penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reabilitas yang dilakukan untuk menguji suatu instrumen yang telah disusun apakah layak untuk dijadikan alat ukur dalam penelitian. Uji validitas dan reabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.

#### a. Uji Pra Penelitian

##### 1) Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel.

**Tabel 4.73**

**Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Item Pernyataan | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,700 | 0,207 | Valid |
| | X1.2 | 0,543 | 0,207 | Valid |
| | X1.3 | 0,654 | 0,207 | Valid |
| | X1.4 | 0,544 | 0,207 | Valid |
| | X1.5 | 0,486 | 0,207 | Valid |
| | X1.6 | 0,670 | 0,207 | Valid |
| | X1.7 | 0,610 | 0,207 | Valid |
| | X1.8 | 0,724 | 0,207 | Valid |
| | X1.9 | 0,618 | 0,207 | Valid |
| | X1.10 | 0,694 | 0,207 | Valid |
| | X1.11 | 0,764 | 0,207 | Valid |
| | X1.12 | 0,754 | 0,207 | Valid |
| | X1.13 | 0,677 | 0,207 | Valid |
| | X1.14 | 0,723 | 0,207 | Valid |
| | X1.15 | 0,591 | 0,207 | Valid |
| | X1.16 | 0,695 | 0,207 | Valid |
| | X1.17 | 0,649 | 0,207 | Valid |
| | X1.18 | 0,711 | 0,207 | Valid |
| | X1.19 | 0,744 | 0,207 | Valid |
| | X1.20 | 0,705 | 0,207 | Valid |
| | X1.21 | 0,687 | 0,207 | Valid |
| | X1.22 | 0,611 | 0,207 | Valid |
| | X1.23 | 0,713 | 0,207 | Valid |
| | X1.24 | 0,534 | 0,207 | Valid |
| | X1.25 | 0,552 | 0,207 | Valid |

| Variabel | Item Pernyataan | Nilai R Hitung | Nilai R Table | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Fasilitas (X2) | X2.1 | 0,505 | 0,207 | Valid |
| | X2.2 | 0,483 | 0,207 | Valid |
| | X2.3 | 0,818 | 0,207 | Valid |
| | X2.4 | 0,817 | 0,207 | Valid |
| | X2.5 | 0,799 | 0,207 | Valid |
| | X2.6 | 0,799 | 0,207 | Valid |
| | X2.7 | 0,816 | 0,207 | Valid |
| | X2.8 | 0,805 | 0,207 | Valid |
| | X2.9 | 0,813 | 0,207 | Valid |
| | X2.10 | 0,838 | 0,207 | Valid |
| | X2.11 | 0,813 | 0,207 | Valid |
| | X2.12 | 0,794 | 0,207 | Valid |
| | X2.13 | 0,831 | 0,207 | Valid |
| | X2.14 | 0,823 | 0,207 | Valid |
| | X2.15 | 0,775 | 0,207 | Valid |
| | X2.16 | 0,679 | 0,207 | Valid |
| | X2.17 | 0,841 | 0,207 | Valid |
| | X2.18 | 0,775 | 0,207 | Valid |
| | X2.19 | 0,772 | 0,207 | Valid |
| | X2.20 | 0,817 | 0,207 | Valid |
| | X2.21 | 0,770 | 0,207 | Valid |
| | X2.22 | 0,774 | 0,207 | Valid |
| | X2.23 | 0,770 | 0,207 | Valid |
| | X2.24 | 0,851 | 0,207 | Valid |
| | X2.25 | 0,476 | 0,207 | Valid |
| | X2.26 | 0,795 | 0,207 | Valid |
| | X2.27 | 0,514 | 0,207 | Valid |
| | X2.28 | 0,503 | 0,207 | Valid |
| | X2.29 | 0,405 | 0,207 | Valid |
| | X2.30 | 0,429 | 0,207 | Valid |

| Variabel | Item Pernyataan | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| Kepuasan Jamaah (Y) | Y1 | 0,797 | 0,207 | Valid |
| | Y2 | 0,752 | 0,207 | Valid |
| | Y3 | 0,738 | 0,207 | Valid |
| | Y4 | 0,690 | 0,207 | Valid |
| | Y5 | 0,719 | 0,207 | Valid |
| | Y6 | 0,791 | 0,207 | Valid |
| | Y7 | 0,805 | 0,207 | Valid |
| | Y8 | 0,744 | 0,207 | Valid |
| | Y9 | 0,725 | 0,207 | Valid |
| | Y10 | 0,563 | 0,207 | Valid |
| | Y11 | 0,789 | 0,207 | Valid |
| | Y12 | 0,857 | 0,207 | Valid |
| | Y13 | 0,711 | 0,207 | Valid |
| | Y14 | 0,760 | 0,207 | Valid |
| | Y15 | 0,749 | 0,207 | Valid |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.73 diatas, hasil uji validitas dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan di masing – masing variabel dinyatakan valid dan layak untuk penelitian. Untuk mengukur valid atau tidak validnya item pernyataan dari kuesioner ini digunakan untuk metode *Pearson Correlstion*. Suatu data dinyatakan valid apabila r-hitung > r-tabel dimana nilai r-tabel untuk N=89 dengan tingkat signifikan 5% (0,05) adalah 0,207.

Dengan demikian, 70 item pernyataan pada variabel dalam angket kuesioner penelitian ini dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

**2) Hasil Uji Reliabilitas**

**Tabel 4.74**
**Hasil Uji Reliabilitas X1**

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,941 | 25 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2026

Pada tabel 4.74 menyajikan hasil uji reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang merupakan salah satu teknik statistik yang paling umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen pengukuran. Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Pelayanan diukur melalui 25 pernyataan atau item yang diajukan kepada responden.

Dari tabel tersebut, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,941 > 0,60 sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan adalah reliable Nilai ini memiliki makna penting dalam menilai kualitas instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan.

**Tabel 4.75**
**Hasil Uji Reliabilitas X2**

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,970 | 30 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2026

Pada tabel 4.75 menyajikan hasil uji reliabilitas untuk variabel Fasilitas (X2) dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang merupakan salah satu teknik statistik yang paling umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen pengukuran.

Dalam penelitian ini, variabel Fasilitas diukur melalui 30 pernyataan atau item yang diajukan kepada responden.

Dari tabel tersebut, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,970 > 0,60 sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan adalah reliable Nilai ini memiliki makna penting dalam menilai kualitas instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Fasilitas.

**Tabel 4.76**
**Hasil Uji Reliabilitas Y**

| Reliability Statistics | |
|---|---|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| ,941 | 15 |

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2026

Pada tabel 4.76 menyajikan hasil uji reliabilitas untuk variabel Kepuasan Jamaah (Y) dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang merupakan salah satu teknik statistik yang paling umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal suatu instrumen pengukuran. Dalam penelitian ini, variabel Kepuasan Jamaah diukur melalui 15 pernyataan atau item yang diajukan kepada responden.

Dari tabel tersebut, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,941 > 0,60 sehingga dapat dikatakan seluruh pertanyaan adalah reliable Nilai ini memiliki makna penting dalam menilai kualitas instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Jamaah.

**b. Hasil Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linear berganda untuk menghasilkan estimasi yang tidak bias.

**Tabel 4.77**
**Hasil Uji Normalitas**

**Nonparametric Correlations**

| Correlations | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | X1 | X2 | Y |
| Spearman's rho | X1 | Correlation Coefficient | 1,000 | ,717** | ,567** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | ,000 | ,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 |
| | X2 | Correlation Coefficient | ,717** | 1,000 | ,737** |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | . | ,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 |
| | Y | Correlation Coefficient | ,567** | ,737** | 1,000 |
| | | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | . |
| | | N | 89 | 89 | 89 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman pada Tabel 4.77, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Variabel X1 memiliki koefisien korelasi sebesar 0,717 terhadap X2 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,01, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kedua variabel tersebut. Selanjutnya, hubungan antara X1 dan Y menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,567 dengan signifikansi 0,000 < 0,01, yang mengindikasikan adanya hubungan positif dengan tingkat hubungan sedang dan signifikan. Sementara itu, variabel X2 memiliki koefisien korelasi sebesar 0,737 terhadap

variabel Y dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,01, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat dan signifikan.

Dengan demikian,dapat disimpulkan bahwa peningkatan pada variabel X1 dan X2 cenderung diikuti oleh peningkatan pada variabel Y. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki keterkaitan yang signifikan dengan variabel dependen dan layak untuk dianalisis lebih lanjut pada tahap pengujian regresi.

**2) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independent). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari tolerance value atau variance inflation factor (VIF). Hasil uji multikolinearitas data dapat dilihat pada tabel 4.77 sebagai berikut:

**Tabel 4.78**
**Hasil Uji Multikolinearitas**

| **Coefficients[a]** | | | |
|---|---|---|---|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | ,632 | 1,582 |
| | X2 | ,632 | 1,582 |
| a. Dependent Variable: Y | | | |

Dari tabel 4.78 diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai tolerance sebesar 0,632 > 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 1,582 < 10, yang berarti tidak ada multikolinearitas pada variabel X1. Untuk variabel Fasilitas (X2)

memiliki nilai tolerance sebesar 0,632 > 0,10 dan memiliki nilai VIF sebesar 1,582 < 10, yang berarti tidak ada multikolinearitas pada variabel X2. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas dan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

**3) Deteksi Outler (Bloxplot)**

Deteksi outlier merupakan bagian penting dalam analisis data kuantitatif karena keberadaan data ekstrem dapat memengaruhi hasil estimasi parameter dan melanggar asumsi klasik regresi. Salah satu metode yang umum digunakan untuk mendeteksi outlier adalah boxplot, yang mengidentifikasi data berdasarkan batas kuartil dan interquartile range (IQR).[52]

Suatu data dikategorikan sebagai outlier apabila nilainya berada di luar batas Q1 − 1,5 IQR atau Q3 + 1,5 IQR. Data yang berada di luar rentang tersebut dianggap sebagai data ekstrem yang tidak merepresentasikan pola umum populasi.

Data outlier ekstrem yang teridentifikasi melalui uji boxplot dapat menyebabkan distorsi pada hasil analisis regresi, khususnya pada nilai varians residual, sehingga berpotensi menimbulkan pelanggaran asumsi homoskedastisitas. Keberadaan outlier ekstrem dapat menyebabkan varians error tidak konstan pada model regresi, yang ditandai dengan munculnya gejala heterokedastisitas. Oleh

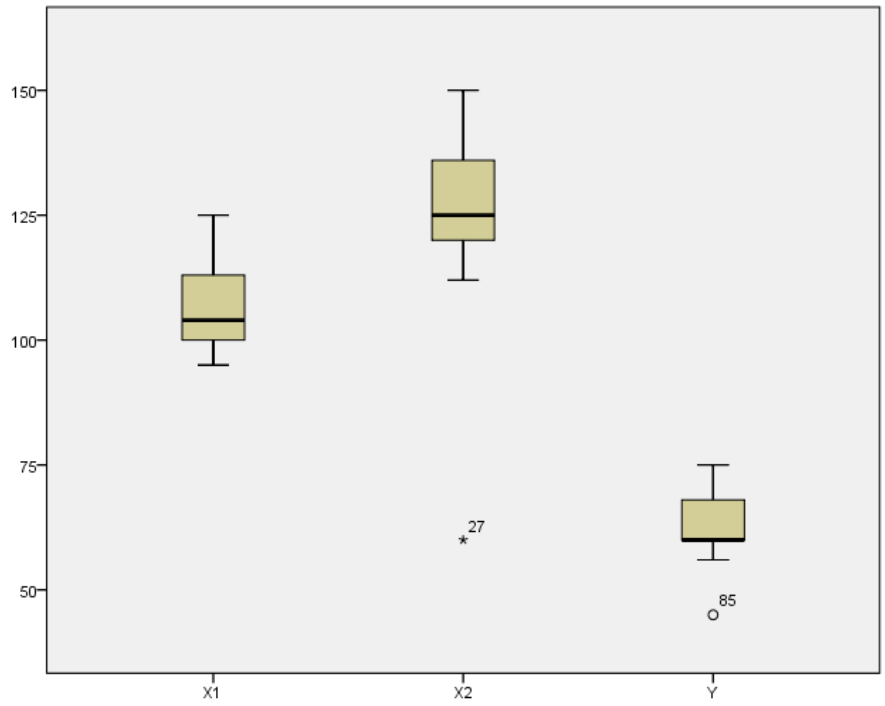
[52] Joseph F Hair Jr, *Multivariate Data Analysis* (Inggris: Annabel Ainscow, 2018).

karena itu, penanganan outlier merupakan salah satu langkah awal dalam memenuhi asumsi klasik regresi linear.

Penyajian boxplot dalam bab hasil penelitian bertujuan untuk memberikan bukti visual yang objektif atas keberadaan data outlier ekstrem, sehingga keputusan penghapusan data dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan transparan. Hasil bloxplot dapat dilihat pada tabel 4.78 di bawah.

**Gambar 4.1.1**

**Detekti Outler Menggunakan Bloxpot**




Penghapusan data pada penelitian ini dilakukan semata-mata karena data tersebut terbukti sebagai outlier ekstrem berdasarkan uji

boxplot, bukan untuk memanipulasi hasil pengujian statistik, sehingga tetap menjaga objektivitas dan validitas penelitian.[53]

Dengan demikian, penghapusan data outlier ekstrem yang didasarkan pada uji boxplot merupakan langkah metodologis yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah guna menghasilkan model regresi yang memenuhi asumsi klasik. Boxplot ditampilkan sebagai bukti visual untuk mendukung keputusan penghapusan data outlier ekstrem, sehingga proses analisis tetap objektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

**4) Uji Heteroskedastisitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda, berikut uji multikolinieritas menggunakan metode Glejser.

**Tabel 4.79**
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -8,723 | 3,248 | | -2,685 | ,009 |
| | X1 | ,059 | ,054 | ,202 | 1,093 | ,277 |
| | X2 | ,035 | ,041 | ,155 | ,840 | ,403 |
| a. Dependent Variable: ABS_RES | | | | | | |

Sumber: output olah data spss vers 24, diolah 2026

[53] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS* (Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2018).

Berdasarkan tabel 4.79 diatas hasil output menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) nilai sig 0,277 > 0,05 dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Variabel fasilitas (X2) nilai sig 0,403 > 0,05 dapat dikatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

**c. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi bertujuan untuk melihat pengaruh dua variabel atau lebih. Dalam hal ini untuk melihat antara pengaruh Kalitas Pelayanan (X1 ) dan Fasilitas (X2 ) terhadap keputusan jamaah umrah (Y), hasil penelitian regresi linear berganda dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.80**

**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

| **Coefficients[a]** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,486 | 5,506 | | 1,723 | ,088 |
| | X1 | ,220 | ,064 | ,310 | 3,439 | ,001 |
| | X2 | ,242 | ,042 | ,523 | 5,801 | ,000 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |

Sumber: output olah data spss vers 24, diolah 2026

Dari analisis diatas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + e$$

$$Y = 9,486 + 0,220 + 0,242 + 5,506$$

Arti dari persamaan diatas adalah:

a. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 9,486 maka bisa diartikan jika variabel independen benilai 0 maka variabel dependen bernilai 9,486.
b. Nilai koefisien regresi variabel X1 bernilai positif sebesar 0,220 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat begitu juga sebaliknya.
c. Nilai koefisien regresi variabel X2 bernilai positif sebesar 0,242 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.

**d. Hasil Pengujian Model**

**1) Uji Parsial (Uji t)**

Uji t pada dasarnya di gunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independent secara individual ( parsial) terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.81**

**Hasil Uji t**

| **Coefficients[a]** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,486 | 5,506 | | 1,723 | ,088 |
| | X1 | ,220 | ,064 | ,310 | 3,439 | ,001 |
| | X2 | ,242 | ,042 | ,523 | 5,801 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

Df = 89-2-1 = 86
Dengan taraf sig 5% (0,05)
Maka diperoleh nilai t table sebesar 1,988

Sumber: output olah data spss vers 24, diolah 2026

Berdasarkan table 4.81 didapatkan hasil uji t sebagai berikut

a) Pengujian Hipotesis 1 (H1)

Diketahui nilai sig variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan jamaah umrah (Y) adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,05) dan thitung sebesar 3,439 lebih besar dari ttabel 1,988 (3,439 > 1,988). Sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dalam menunaikan ibadah umrah.

Hal ini menunjukan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan jamaah umrah dalam menunaikan ibadah

b) Pengujian Hipotesis 2 (H2)

Diketahui nilai sig variabel Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan jamaah umrah (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05) dan thitung sebesar 5,801 lebih besar dari ttabel 1,988 (5,801 > 1,988). Sehingga dapat disimpulkan H2 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara parsial variabel

Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dalam menunaikan ibadah umrah.

c) Pengujian Hipotesis 3 (H3)

Diketahui nilai sig variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap kepuasan jamaah umrah (Y) adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ( 0,001 < 0,05) dan thitung sebesar 3,349 lebih besar dari ttabel 1,988 (3,349 > 1,988). Dan nilai sig variabel Fasilitas (X2) terhadap kepuasan jamaah umrah (Y) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( 0,000< 0,05) dan thitung sebesar 5,801 lebih besar dari ttabel 1,988 (5,801 > 1,988). Sehingga dapat disimpulkan H3 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah dalam menunaikan ibadah umrah.

**2) Uji Simultan (Uji f)**

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan ( Bersama – sama ) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.82**

**Hasil Uji f**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 1866,843 | 2 | 933,422 | 57,011 | ,000[b] |
| | Residual | 1408,056 | 86 | 16,373 | | |
| | Total | 3274,899 | 88 | | | |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X2, X1<br><br>Nilai F tabel = n – m - 1<br>F tabel = 89 – 2 -1 = 86<br>Maka diperoleh Nilai F tabel sebesar 3,10 | | | | | | |

Sumber: output olah data spss vers 24, diolah 2026

Berdasarkan tabel 4.82 diatas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,050 ( 0,000 < 0,050 ) dan fhitung sebesar 57,011 lebih besar dari ftabel 3,10 (57,011 > 3,10) Sehingga dapat disimpulkan H3 di terima dan H0 di tolak yang berarti Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) secara simultan (bersamaan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan jamaah umrah (Y) di PT.Arabia Nusantama Raya Kota Padang.

**3) Uji Determinasi (R2)**

Hasil koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent (Kualitas Pelayanan dan

Fasilitas) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Kepuasan Jamaah Umrah).

**Tabel 4.83**

**Hasil Uji Determinasi**

| Model Summary | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,755[a] | ,570 | ,560 | 4,0463 |
| a. Predictors: (Constant), X2, X1 | | | | |

Sumber: output olah data spss vers 24, diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,570. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 57,0%, sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

## C. Pembahasan Hasil

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah dalam Menunaikan Ibadah Umrah

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan jamaah umrah. Pada hipotesis pertama (H1) penelitian ini mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan jamaah umrah. Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter individual atau uji t, di peroleh hasil signifikan sebesar 0,088 lebih kecil dari 0,05 ( 0,088 < 0,05) dan thitung sebesar 3,439 lebih besar dari ttabel 1,988 (3,439 > 1,988). Sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara

parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan jamaah umrah. Dalam konteks ibadah umrah, Kualitas Pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan kepuasan jamaah untuk melaksanakan perjalanan ibadah tersebut.

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan jamaah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Saimona dkk, pada tahun 2024 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan jamaah. Hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan akan meberikan kesan positif kepada para jamaah  yang di wujudkan dengan pernyataan kepuasan. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan jamaah.[54] Demikian pula dengan penelitian Muhammad Naufal dkk, tahun 2025 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah.[55]

---

[54] Saimona et al., "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Hajar Aswad Mubaroq."

[55] Naufal, Ananta, and Rostini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah ( Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor )."

Dengan penelitian ini, dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan jamaah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Oleh karena itu perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

**2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah dalam Menunaikan Ibadah Umrah**

Berdasarkan hasil uji signifikansi parameter individual atau uji t hipotesis 2 (H2) di peroleh hasil signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( 0,000< 0,05) dan thitung sebesar 5,801 lebih besar dari ttabel 1,988 (5,801 > 1,988). Sehingga dapat disimpulkan H2 diterima dan H0 ditolak, yang berarti secara parsial variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang layak dan sesuai kebutuhan jamaah mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah umrah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisrina Kamila, tahun 2023 yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan jamaah. [56] Demikian juga dengan penelitian yang

[56] Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19, Nisrina Kamila Program Studi

dilakukan Dika Ayu Gustari dan Dewi Manda Angraini, tahun 2024 yang menyatakan fasilitas mempunyai pengaruh positif secaraparsial terhadap kepuasan jamaah umrah. [57]

**3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah**

Pada hipotesis ketiga (H3) pada penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap kepuasaan jamaah umrah. Berdasarkan hasil uji signifikan simultan (uji f) yang bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersamaan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Hasil menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,050 ( 0,000 < 0,050 ) dan fhitung sebesar 57,011 lebih besar dari ftabel 3,10 (57,011 > 3,31).

Kemudian pada hasil koefisien determinasi (R2) di peroleh R Square sebesar 0,570. Hasil ini berarti variabel independent yaitu Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah sebesar 57,0%, sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam model ini.

Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah

---

Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa."

[57] Dika Ayu Gustari and Dewi Manda Angraini, "Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT . Al Shafwah" 4 (2024): 96–106.

umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Ini menunjukkan bahwa kepuasan jamaah merupakan hasil dari kombinasi pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nisrini Kamila dan Aditya Wardhana, tahun 2023 yang menyatakan bahwa secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah.[58] Penelitian yang dilakukan Nabila Titalia Syifa et al, tahun 2023 juga mendukung penelitian ini yang menyatakan bahwa fasilitas yang nyaman akan memberikan rasa aman kepada jamaah, yang artinya fasilitas yang baik akan meningkatkan kepuasan jamaah.[59]

[58] Nisrina Kamila, "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19, Nisrina Kamila dan Aditya Wa."

[59] Syafa, Zunaida, and Krisdianto, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Konsumen.

# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Dengan hasil uji t sebesar (0,001 < 0,05).
2. Fasilitas berpngaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Dengan hasil uji t sebesar (0,000 < 0,05).
3. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang. Dengan hasil uji t sebesar (0,01 < 0,05).

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrahdi PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang, maka penulis memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Kepada Perusahaan (PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang)

   Sebaiknya perusahaan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas, baik melalui survei kepuasan jamaah maupun forum evaluasi internal, sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

2. Kapada Jamaah

   Jamaah umrah diharapkan dapat memberikan masukan dan kritik yang membangun pihak penyelenggara umrah terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima. Masukan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas di masa yang akan datang.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

   Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitian, baik dari sisi jumlah responden maupun lokasi penelitian, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.

4. Kepada Akademis

   Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi behan referensi dan tambahan kajian lmiah bagi pengmbangan ilmu manajemen haji danumrah, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan jamaah.

# DAFTAR PUSTAKA


Ahmad Afan Zain. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (2022): 47–54. https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269.

Djaali. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT Bumi Askara, 2020.

Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS*. Diponegoro: Universitas Diponegoro, 2018.

Gustari, Dika Ayu, and Dewi Manda Angraini. "Pengaruh Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umroh Pada PT . Al Shafwah" 4 (2024): 96–106.

Haniah, Nisrina. "Uji Normalitas Dengan Metode Liliefors," 2013, 1–17.

Hendryadi, Suryani dan. *Metode Riset Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri, 2015.

Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.

Indrasari, Meithiana. *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: UNITOMO PREES, 2019.

Jr, Joseph F Hair. *Multivariate Data Analysis*. Inggris: Annabel Ainscow, 2018.

Jurnal, J M K, and Angga Adi Saputra. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien" 3, no. 38 (2018): 72–89.

Lijan Poltak Sinambela. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

Merek, Pengaruh Citra, Harga Dan, Promosi Terhadap, D I Yogyakarta, and Siti Nurhayati. "Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung Di Yogyakarta" IV, no. 2 (2017): 60–69.

Millah, Hayatul, and Hamdiah Suryana. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan )" 6, no. 2 (2020): 134–42.

Moh Rifa, H, and Dela Maghfiroh Kamila. "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasaan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)." *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis* 01, no. 01 (2021): 1–11. http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index.

Nabil, Nibrosun., and Jojok Dwiridotjahjono. "Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah* 6, no. 2 (2024): 2547–62. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i10.2920.

Naufal, Muhammad, Afif Ananta, and Ida Ayu Rostini. "Pengaruh

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jamaah Haji Dan Umrah ( Studi Pada Al-Anshar Tour & Travel Haji & Umrah Bogor )" 3, no. X (2024): 1–8.

Nilamsari, Natalina. "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif" XIII, no. 2 (2014): 177–81.

Nisrina Kamila, Aditya Wardhana. "Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus : Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya ) Nisrina Kamila Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi Dan Bisnis Universitas Telkom Aditya Wa" 17, no. 1 (2023): 548–65.

Noor, Muhammad. "Haji Dan Umrah." *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–42. https://doi.org/10.34128/jht.v4i1.42.

Puspitasari, Devi, Bina Andri Nurmaning, Riwayat Artikel, Kata Kunci, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, and Kepuasan Pelanggan Corresponding. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Coffee ACC Tulungagung" 1, no. 8 (2024): 461–72. https://doi.org/10.62335.

Rifa'i, Khamdan. *Kepuasan Konsumen*. Surabaya: UIN Khas Press, 2023.

Safitri, Diana. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH (STUDI KASUS PT SAUDI PATRIA WISATA METRO) MULTAZAM : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah." *MULTAZAM : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 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, no. 1 (2024): 53–64.

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif&Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Setiawan, Hendra, Winny Halim, Nico Andersen, Mbayak Ginting, and Rayu Sri Wahyuni. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perintis Perkasa Cabang Flamboyan Medan" 15, no. 01 (2025): 84–98.

Setyowati, Endang. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt . Sebariz Warna Berkah Di Surabaya" 03, no. 01 (2018).

Sihombing, Angel A, Diva Angel Situmeang, Mahalia Talita, and De Enjel Br. "Pengaruh Fasilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Medan Area Kebutuhan Serta Kepentingan Masyarakat . ( Sari & Ningsih , 2025 ) Menyebutkan Bahwa Istilah Kecamatan Medan Area Merupakan Wilayah Administratif Dengan Intensitas Pelayanan Publik Yang Cukup Tinggi . Berdasarkan Data BPS ( Angka , 2024 ), Jumlah Penduduk Di Keluhan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik . Oleh Sebab Itu , Peningkatan Fasilitas Menjadi Hal" 14, no. 1 (2025).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013.

Susanti, Nawal Ika, Nurul Inayah, and Nonik Hidayah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Haji KBIH Darussalam." *International Conference on Education Management & Sharia Economics* 2, no. 1 (2021): 283–97. https://prosiding.stainim.ac.id.

Syafa, Nabila Titalia, Daris Zunaida, and Dadang Krisdianto. "PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN (Studi Pada Konsumen PO AL Mubarok )." *Jiagabi* 14, no. 3 (2023): 32–37.

Widana, Wayan. *UJI PERSYARATAN ANALISIS*. Jawa Timur: KLIK MEDIA, 2020.

# Lampiran

## Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0027/Un.26.3/PP.07/01/2026 05 Januari 2026
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan PT. Arabia Nusantama Raya Padang
Jl. Prof. Dr. Hamka No. 364 Parupuk Tabing
Kec. Koto Tangah Kota Padang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : **Mesiska Elvia Ningsih** |
| NIM | : 3622003 |
| Semester | : VII (Tujuh ) |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Program Studi | : Manajemen Haji dan Umrah S1 |
| Judul Skripsi | : ***"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang"*** |
| Lokasi Penelitian | : PT. Arabia Nusantama Raya Padang Jl. Prof. Dr. Hamka No. 364 Parupuk Tabing Kec. Koto Tangah Kota Padang |
| Waktu | : 05 Januari s.d 05 Februari 2026 |

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

## Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian

PT. ARABIA NUSANTAMA RAYA

No : 001/SK/ANR-ATT/SB/I/2025 Padang, 07 Januari 2026
Lampiran : -
Hal : Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth,
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**
**Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi**
di
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan hormat,

Segala puji bagi Allah SWT sebagai tempat kita selalu berlindung dan memohon kekuatan. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Uswatun Hasanah Rasulullah Muhammad SAW.

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi Nomor B-0027/Un.26.3/PP.07/01/2026, Perihal Mohon Izin Penelitian, dengan ini manajemen perusahaan menyatakan bahwa nama dibawah ini :

| NO | NAMA | NIM | PRODI |
|---|---|---|---|
| 1. | Mesiska Elvia Ningsih | 3622003 | Manajemen Haji dan Umrah |

Benar telah melaksanakan Penelitian di PT. Arabia Nusantama Raya pada tanggal 05 Januari s/d 05 Februari 2026 dengan Judul Penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang"

Atas Perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

PT. Arabia Nusantama Raya

Dr. Yoni Marlius, M. Ed
Direktur

Arabia Tour and Travel
Jln. Hamka No. 364 Kel. Parupuk Tabing.
Kec. Koto Tangah. Padang
Sumatera Barat. 25171 (Samping Gerbang Asrama Haji)
HP. 0822 8333 3733

# Lamiran 3. SK Pembimbing

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI**
Nomor : 319.4/Un.26.3/HK.00.5/09/2025

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Mesiska Elvia Ningsih** NIM**. 3622003** tanggal 08 September 2025;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);.
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang "**

Kedua : Menunjuk saudara :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | **Hj. Zulhelmi, SE, MM** |
| NIP | : | 196404222014112001 |
| Pangkat/Gol.Ruang | : | Penata Tk. I /III/d/ Lektor |
| Bidang Keahlian Pokok | : | Manajemen Keuangan |
| Memberi Mata Kuliah | : | Pengantar Bisnis |
| Untuk Tugas | : | Pembimbing |

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 08 September 2025
Dekano

**ALFIN**

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

**Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi**

**Lampiran 5. Kuesioner Penelitian**

**KUESIONER PENELITIAN**
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYNAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH DI PT. ARABIA NUSANTAMA RAYA KOTA PADANG**

Yth. Bapak/Ibu/Saudra/Saudari

Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang

Bersama ini saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner dibawah ini sebagai bahan analisis data dalam penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang". Seluruh data yang terkumpul dijamin kerahasiaannya dan hanya berfungsi untuk penelitian. Atas kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/Saudari saya mengucapkan terimakasih.

1. **Identitas Responden**

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

2. **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

a. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari membaca setiap pernyataan dengan cermat.
b. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari memberikan tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
c. Untuk satu pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.

d. Semua pernyataan yang ada mohon dijawab tanpa ada yang terlewat.

**3. Keterangan Jawaban**

a. SS = Sangat Setuju
b. S = Setuju
c. N = Netral
d. TS = Tidak Setuju
e. STS = Sangat Tidak Setuju

Kualitas Pelayanan (X1)

| No | Indikator | Pernyataan | Penilain | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Bukti Fisik (Tangibles) | Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Berpenampilan rapi dan sopan | | | | | |
| 2 | | Kantor dan sarana PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang Terlihat bersih dan nyaman | | | | | |
| 3 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mempunyai sarana dan prasarana seperti meja kursi yang disediakan untuk jamaah yang berkunjung ke kantor | | | | | |
| 4 | | Menyediakan tempat parkir yang luas untuk para jamaah yang akan berkunjung | | | | | |
| 5 | | Lokasi kantor yang strategis sehingga mudah ditemukan | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Keandalan (Reliability) | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menangani Kebutuhan jamaah dengan baik | | | | | |
| 7 | | Jadwal keberangkatan dan Kepulangan sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | |
| 8 | | Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | cepat tanggap dalam terhadap permintaan jemaah seperti membantu dalam mengurus paspor dan lainnya | | | | | |
| 9 | | Pelayanan yang diberikan oleh PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang jarang mengalami kesalahan | | | | | |
| 10 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang bertanggung jawab atas pelayanan yang telah diberikan kepada jamaah | | | | | |
| 11 | Daya Tanggap (Responsiveness) | Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang cepat Merespon pertanyaan jamaah | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | | Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selalu siap Membantu jamaah yang Membutuhkan bantuan | | | | | |
| 13 | | Keluhan jamaah ditangani dengan cepat oleh pihak travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 14 | | Informasi yang PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang kepada jamaah diberikan dengan segera oleh petugas | | | | | |
| 15 | | Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | aktif dalam menawarkan bantuan kepada jamaah | | | | | |
| 16 | Jaminan (Assurance) | Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah selama mengikuti ibadah umrah | | | | | |
| 17 | | Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu menjawab pertanyaan jamaah dengan jelas | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | | Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa yakin dengan kompetensi petugas travel | | | | | |
| 19 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan jaminan rasa kenyamanan kepada jamaah selama perjalanan | | | | | |
| 20 | | Petugas PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memiliki Pengetahuan yang baik tentang Pelaksanaan umrah | | | | | |
| 21 | Empati | Petugas PT.Arabia Nusantama | | | | | |
| | (Empathy) | Raya Kota Padang memahami kebutuhan jamaah, terutama jamaah lansia | | | | | |
| 22 | | Petugas PT. Arabia Nusantama Raya tidak membedakan-bedakan jamaah dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 23 | | Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang melayani jamaah dengan penuh kesabaran | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | | Jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang merasa diperhatikan secara individu oleh petugas travel | | | | | |
| 25 | | Petugas travel PT. Arabia Nusantama Raya Koa Padang menunjukkan kepedulian terhadap kondisi jamaah | | | | | |

Fasilitas (X2)

| No | Indikator | Pernyataan | Penilain | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Perlengkapan | Perlengkapan umrah yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang lengkap sesuai kebutuhan jamaah | | | | | |
| 2 | | Fasilitas manasik umrah yang diadakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang membantu jamaah memahami tata cara ibadah | | | | | |
| 3 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padng memberikan perlengkapan umrah kepada jamaah dalam kondisi baik | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | | Perlengkapan umrah yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memudahkan jamaah dalam beribadah | | | | | |
| 5 | | Kualitas perlengkapan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sudah sesuai dengan standar | | | | | |
| 6 | Transportasi | Transportasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selama umrah dalam kondisi baik dan layak | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | | Jamaah merasa nyaman saat menggunakan tarnsportasi yang disediakan | | | | | |
| 8 | | Jadwal transportasi selama melakukan ibadah umrah berjalan dengan tertib dan tepat waktu | | | | | |
| 9 | | Transportasi yang digunakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mendukung kelancaran kegiatan ibadah umrah | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menyediakan Sarana transportasi yang sesuai dengan jumlah jamaah | | | | | |
| 11 | Akomodasi | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang menyediakan hotel yang nyaman untuk jamaah | | | | | |
| 12 | | Lokasi hotel dekat dengan masjidil haram/masjid nabawi | | | | | |
| 13 | | Fasilitas kamar hotel sesuai dengan kebutuhan jamaah | | | | | |
| 14 | | Kebersihan akomodasi selama umrah terjaga dengan baik | | | | | |
| 15 | | Akomodasi yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sesuai dengan paket umrah yang dipilih | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Konsumsi | Makanan yang disediakan sesuai dengan selera jamaah Indonesia | | | | | |
| 17 | | Kualitas makanan yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang kepada jamaah dalam kondisi baik | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 18 | | Jadwal pemberian konsumsi selama umrah teratur dan tepat waktu | | | | | |
| 19 | | Porsi makanan yang disediakan mencukupi kebutuhan jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 20 | | Konsumsi yang diberikan mendukung kesehatan jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang selama umrah | | | | | |
| 21 | Layanan Informasi | Informasi terkait pelaksanaan umrah disampaikan dengan jelas kepada jamaah Oleh pihak PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 22 | | Jamaah mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan dari pihak travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 23 | | Informasi yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Padang sesuai dengan kondisi sebenarnya | | | | | |
| 24 | | Petugas/ Karyawan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memberikan penjelasan yang mudah dipahami | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 25 | | Layanan informasi yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang membantu jamaah selama pelaksanaan umrah | | | | | |
| 26 | Layanan Kesehatan | Layanan kesehatan tersedia untuk jamaah selama pelaksanaan umrah | | | | | |
| 27 | | Petugas kesehatan siap membantu jamaah ketika dibutuhkan | | | | | |
| 28 | | Jamaah merasa aman dengan adanya layanan kesehatan yang disediakan oleh PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 29 | | Fasilitas kesehatan yang disediakan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang memadai untuk kebutuhan jamaah | | | | | |
| 30 | | Layanan kesehatan yang diberikan oleh travel membantu menjaga konsis jamaah | | | | | |

Kepuasan Jamaah (Y)

| No | Indikator | Pernyataan | Penilain | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Kesesuaian Harapan | Pelaksanaan ibadah umrah yang di jalani sesuai dengan ekspektasi jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 2 | | Pelayanan yang diterima selama umrah sesuai dengan harapan jamaah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 3 | | Pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sesuai dengan harapan jamaah | | | | | |
| 4 | | PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang mampu memenuhi harapan saya sebagai jamaah | | | | | |
| 5 | | Pengalaman umrah yang saya rasakan bersama PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang sesuai dengan ekspektasi saya | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Minat Berkunjung kembali | Saya berminat menggunakan kembali jasa travel PT. Arabia Nusantama Raya | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Kota Padang ini di masa mendatang | | | | | |
| 7 | | Saya tidak ragu untuk kembali memilih travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang ini | | | | | |
| 8 | | Travel umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang ini menjadi pilihan utama saya untuk umrah berikutnya | | | | | |
| 9 | | Pelayanan yang saya terima membuat saya ingin kembali menggunakan jasa travel umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 10 | | Saya tidak ragu untuk kembali mempercayakan perjalanan umrah kepada PT. Aabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Kesediaan Merekomendasikan | Saya bersedia merekomendasikan travel PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang ini kepada keluarga dan teman | | | | | |
| 12 | | Saya akan memberikan penilaian positif terhadap travel PT. Arabia Nusantama | | | | | |
| | | Raya Kota Padang ini kepada orang lain | | | | | |
| 13 | | Saya sebagai jamaah umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang tidak ragu untuk menyampaikan pengalaman positif saya kepada orang lain | | | | | |
| 14 | | Saya bersedia menjadi referensi bagi orang lain yang ingin menggunakan travel umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |
| 15 | | Saya Akan mendukung orang lain untuk memilih travel umrah PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang | | | | | |

## Lampiran 6. Tabulasi Data

Kualitas Pelayanan (X1)

| X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 | X1.13 | X1.14 | X1.15 | X1.16 | X1.17 | X1.18 | X1.19 | X1.20 | X1.21 | X1.22 | X1.23 | X1.24 | TOT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 105 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 113 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 102 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 104 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 124 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 116 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 113 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 95 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 104 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 102 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 116 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 109 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 101 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 107 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 111 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 124 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 123 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 121 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 112 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 105 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 101 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 100 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 107 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 112 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 108 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 101 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 108 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 114 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 117 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 108 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 107 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 114 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 103 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 112 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 116 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 117 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 113 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 111 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 105 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 114 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 105 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 110 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 111 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 124 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 107 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99

# Fasilitas (X2)

| X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.1( | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.1 | X2.2( | X2.2 | X2.2 | X2.2 | X2.2 | X2.2 | X2.2( | X2.2 | X2.2 | X2.2 | X2.3( | TOT |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 114 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 115 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 134 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 133 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 146 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 115 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 119 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 117 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 143 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 121 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 129 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 132 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 142 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 122 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 144 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 122 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 116 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 144 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 131 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 140 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 128 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 124 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 112 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 137 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 135 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 132 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 139 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 127 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 131 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 141 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 123 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 136 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 123 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 133 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 128 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 133 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 130 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 136 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 129 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 136 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 135 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 136 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 146 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 125 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 116 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 150 |

Kepuasan Jamaah (Y)

| Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | Y12 | Y13 | Y14 | Y15 | TOTA |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 58 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 68 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 74 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 59 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 67 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 59 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 63 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 71 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 56 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 68 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 71 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 62 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 63 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 67 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 61 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 70 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 67 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 65 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 66 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 68 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 69 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 71 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 66 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 64 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 73 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 75 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |

## Lampiran 7. Pengolahan Data

a. Hasil Uji Validitas (X1)

**Correlations**

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | X1.6 | X1.7 | X1.8 | X1.9 | X1.10 | X1.11 | X1.12 | X1.13 | X1.14 | X1.15 | X1.16 | X1.17 | X1.18 | X1.19 | X1.20 | X1.21 | X1.22 | X1.23 | X1.24 | X1.25 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | ,515** | ,612** | ,503** | ,499** | ,565** | ,388** | ,471** | ,270* | ,407** | ,557** | ,494** | ,337** | ,457** | ,306** | ,449** | ,362** | ,361** | ,535** | ,601** | ,492** | ,329** | ,539** | ,225* | ,223* | ,700** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,010 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,004 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,034 | ,036 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.2 | Pearson Correlation | ,515** | 1 | ,574** | ,334** | ,509** | ,431** | ,260* | ,499** | ,306** | ,211* | ,447** | ,474** | ,278** | ,322** | ,134 | ,256* | ,387** | ,368** | ,356** | ,447** | ,298** | ,171 | ,297** | ,021 | ,149 | ,543** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,014 | ,000 | ,004 | ,047 | ,000 | ,000 | ,008 | ,002 | ,211 | ,015 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,005 | ,110 | ,005 | ,847 | ,163 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.3 | Pearson Correlation | ,612** | ,574** | 1 | ,305** | ,426** | ,582** | ,500** | ,457** | ,279** | ,349** | ,541** | ,479** | ,426** | ,483** | ,193 | ,447** | ,525** | ,380** | ,465** | ,452** | ,391** | ,302** | ,349** | ,042 | ,315** | ,654** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,008 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,070 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,001 | ,695 | ,003 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.4 | Pearson Correlation | ,503** | ,334** | ,305** | 1 | ,394** | ,424** | ,307** | ,385** | ,333** | ,134 | ,311** | ,404** | ,154 | ,339** | ,335** | ,351** | ,341** | ,424** | ,403** | ,339** | ,189 | ,176 | ,369** | ,199 | ,180 | ,544** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,004 | | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,001 | ,210 | ,003 | ,000 | ,150 | ,001 | ,001 | ,001 | ,001 | ,000 | ,000 | ,001 | ,076 | ,099 | ,000 | ,062 | ,091 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.5 | Pearson Correlation | ,499** | ,509** | ,426** | ,394** | 1 | ,288** | ,167 | ,254* | ,265* | ,205 | ,257* | ,458** | ,071 | ,217* | ,306** | ,286** | ,287** | ,317** | ,542** | ,565** | ,289** | ,059 | ,331** | -,075 | ,150 | ,486** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,006 | ,119 | ,016 | ,012 | ,054 | ,015 | ,000 | ,508 | ,041 | ,003 | ,007 | ,006 | ,002 | ,000 | ,000 | ,006 | ,583 | ,002 | ,486 | ,160 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.6 | Pearson Correlation | ,565** | ,431** | ,582** | ,424** | ,288** | 1 | ,546** | ,503** | ,279** | ,434** | ,497** | ,479** | ,556** | ,483** | ,150 | ,307** | ,657** | ,610** | ,563** | ,363** | ,391** | ,302** | ,305** | ,152 | ,200 | ,670** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | | ,000 | ,000 | ,008 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,159 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,004 | ,154 | ,060 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.7 | Pearson Correlation | ,388** | ,260* | ,500** | ,307** | ,167 | ,546** | 1 | ,372** | ,296** | ,565** | ,458** | ,343** | ,442** | ,493** | ,209* | ,356** | ,572** | ,392** | ,329** | ,328** | ,356** | ,314** | ,356** | ,351** | ,288** | ,610** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,014 | ,000 | ,003 | ,119 | ,000 | | ,000 | ,005 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,050 | ,001 | ,000 | ,000 | ,002 | ,002 | ,001 | ,003 | ,001 | ,001 | ,006 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.8 | Pearson Correlation | ,471** | ,499** | ,457** | ,385** | ,254* | ,503** | ,372** | 1 | ,476** | ,475** | ,538** | ,522** | ,539** | ,586** | ,377** | ,288** | ,476** | ,573** | ,564** | ,582** | ,390** | ,316** | ,520** | ,326** | ,400** | ,724** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,016 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.9 | Pearson Correlation | ,270* | ,306** | ,279** | ,333** | ,265* | ,279** | ,296** | ,476** | 1 | ,490** | ,469** | ,454** | ,511** | ,453** | ,579** | ,475** | ,289** | ,439** | ,391** | ,343** | ,410** | ,314** | ,456** | ,270* | ,256* | ,618** |
| | Sig. (2-tailed) | ,010 | ,004 | ,008 | ,001 | ,012 | ,008 | ,005 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,003 | ,000 | ,011 | ,015 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.10 | Pearson Correlation | ,407** | ,211* | ,349** | ,134 | ,205 | ,434** | ,565** | ,475** | ,490** | 1 | ,552** | ,498** | ,587** | ,465** | ,477** | ,541** | ,454** | ,416** | ,446** | ,389** | ,530** | ,479** | ,576** | ,410** | ,310** | ,694** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,047 | ,001 | ,210 | ,054 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.11 | Pearson Correlation | ,557** | ,447** | ,541** | ,311** | ,257* | ,497** | ,458** | ,538** | ,469** | ,552** | 1 | ,657** | ,528** | ,532** | ,497** | ,563** | ,431** | ,433** | ,465** | ,533** | ,593** | ,536** | ,473** | ,321** | ,359** | ,764** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,015 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.12 | Pearson Correlation | ,494** | ,474** | ,479** | ,404** | ,456** | ,479** | ,343** | ,522** | ,454** | ,498** | ,657** | 1 | ,521** | ,408** | ,484** | ,594** | ,408** | ,506** | ,541** | ,565** | ,498** | ,372** | ,454** | ,303** | ,459** | ,754** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.13 | Pearson Correlation | ,337** | ,278** | ,426** | ,154 | ,071 | ,556** | ,442** | ,539** | ,511** | ,587** | ,528** | ,521** | 1 | ,657** | ,391** | ,501** | ,516** | ,498** | ,458** | ,322** | ,389** | ,398** | ,475** | ,347** | ,271* | ,677** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,008 | ,000 | ,150 | ,508 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,010 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.14 | Pearson Correlation | ,457** | ,322** | ,483** | ,339** | ,217* | ,483** | ,493** | ,586** | ,453** | ,465** | ,532** | ,408** | ,657** | 1 | ,489** | ,519** | ,561** | ,561** | ,500** | ,532** | ,374** | ,373** | ,467** | ,375** | ,262* | ,723** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,000 | ,001 | ,041 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,013 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.15 | Pearson Correlation | ,306** | ,134 | ,193 | ,335** | ,306** | ,150 | ,209* | ,377** | ,579** | ,477** | ,497** | ,484** | ,391** | ,489** | 1 | ,540** | ,239* | ,391** | ,337** | ,456** | ,320** | ,312** | ,442** | ,376** | ,254* | ,591** |
| | Sig. (2-tailed) | ,004 | ,211 | ,070 | ,001 | ,003 | ,159 | ,050 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,024 | ,000 | ,001 | ,000 | ,002 | ,003 | ,000 | ,000 | ,016 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.16 | Pearson Correlation | ,449** | ,256* | ,447** | ,351** | ,286** | ,307** | ,356** | ,288** | ,475** | ,541** | ,563** | ,594** | ,501** | ,519** | ,540** | 1 | ,453** | ,471** | ,495** | ,384** | ,455** | ,466** | ,497** | ,330** | ,352** | ,695** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,015 | ,000 | ,001 | ,007 | ,003 | ,001 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.17 | Pearson Correlation | ,362** | ,387** | ,525** | ,341** | ,287** | ,657** | ,572** | ,476** | ,289** | ,454** | ,431** | ,408** | ,516** | ,561** | ,239* | ,453** | 1 | ,636** | ,447** | ,347** | ,252* | ,340** | ,288** | ,242* | ,202 | ,649** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,024 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,017 | ,001 | ,006 | ,022 | ,058 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.18 | Pearson Correlation | ,361** | ,368** | ,380** | ,424** | ,317** | ,610** | ,392** | ,573** | ,439** | ,416** | ,433** | ,506** | ,498** | ,561** | ,391** | ,471** | ,636** | 1 | ,688** | ,521** | ,331** | ,327** | ,461** | ,289** | ,301** | ,711** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,002 | ,002 | ,000 | ,006 | ,004 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.19 | Pearson Correlation | ,535** | ,356** | ,465** | ,403** | ,542** | ,563** | ,329** | ,564** | ,391** | ,446** | ,465** | ,541** | ,458** | ,500** | ,337** | ,495** | ,447** | ,688** | 1 | ,606** | ,491** | ,359** | ,633** | ,286** | ,369** | ,744** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,007 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.20 | Pearson Correlation | ,601** | ,447** | ,452** | ,339** | ,565** | ,363** | ,328** | ,582** | ,343** | ,389** | ,533** | ,565** | ,322** | ,532** | ,456** | ,384** | ,347** | ,521** | ,606** | 1 | ,471** | ,278** | ,515** | ,286** | ,396** | ,705** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,008 | ,000 | ,007 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.21 | Pearson Correlation | ,492** | ,298** | ,391** | ,189 | ,289** | ,391** | ,356** | ,390** | ,410** | ,530** | ,593** | ,498** | ,389** | ,374** | ,320** | ,455** | ,252* | ,331** | ,491** | ,471** | 1 | ,586** | ,576** | ,511** | ,590** | ,687** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,005 | ,000 | ,076 | ,006 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,017 | ,002 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.22 | Pearson Correlation | ,329** | ,171 | ,302** | ,176 | ,059 | ,302** | ,314** | ,316** | ,314** | ,479** | ,536** | ,372** | ,398** | ,373** | ,312** | ,466** | ,340** | ,327** | ,359** | ,278** | ,586** | 1 | ,486** | ,684** | ,525** | ,611** |
| | Sig. (2-tailed) | ,002 | ,110 | ,004 | ,099 | ,583 | ,004 | ,003 | ,003 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,001 | ,002 | ,001 | ,008 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.23 | Pearson Correlation | ,539** | ,297** | ,349** | ,369** | ,331** | ,305** | ,356** | ,520** | ,456** | ,576** | ,473** | ,454** | ,475** | ,467** | ,442** | ,497** | ,288** | ,461** | ,633** | ,515** | ,576** | ,486** | 1 | ,451** | ,310** | ,713** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,005 | ,001 | ,000 | ,002 | ,004 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,003 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.24 | Pearson Correlation | ,225* | ,021 | ,042 | ,199 | -,075 | ,152 | ,351** | ,326** | ,270* | ,410** | ,321** | ,303** | ,347** | ,375** | ,376** | ,330** | ,242* | ,289** | ,286** | ,286** | ,511** | ,684** | ,451** | 1 | ,692** | ,534** |
| | Sig. (2-tailed) | ,034 | ,847 | ,695 | ,062 | ,486 | ,154 | ,001 | ,002 | ,011 | ,000 | ,002 | ,004 | ,001 | ,000 | ,000 | ,002 | ,022 | ,006 | ,007 | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X1.25 | Pearson Correlation | ,223* | ,149 | ,315** | ,180 | ,150 | ,200 | ,288** | ,400** | ,256* | ,310** | ,359** | ,459** | ,271* | ,262* | ,254* | ,352** | ,202 | ,301** | ,369** | ,396** | ,590** | ,525** | ,310** | ,692** | 1 | ,552** |
| | Sig. (2-tailed) | ,036 | ,163 | ,003 | ,091 | ,160 | ,060 | ,006 | ,000 | ,015 | ,003 | ,001 | ,000 | ,010 | ,013 | ,016 | ,001 | ,058 | ,004 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Total | Pearson Correlation | ,700** | ,543** | ,654** | ,544** | ,486** | ,670** | ,610** | ,724** | ,618** | ,694** | ,764** | ,754** | ,677** | ,723** | ,591** | ,695** | ,649** | ,711** | ,744** | ,705** | ,687** | ,611** | ,713** | ,534** | ,552** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Hasil Uji Validitas X2

**Correlations**

| | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | X2.7 | X2.8 | X2.9 | X2.10 | X2.11 | X2.12 | X2.13 | X2.14 | X2.15 | X2.16 | X2.17 | X2.18 | X2.19 | X2.20 | X2.21 | X2.22 | X2.23 | X2.24 | X2.25 | X2.26 | X2.27 | X2.28 | X2.29 | X2.30 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| X2.1 | Pearson Correlation | 1 | ,521** | ,237* | ,355** | ,234* | ,295** | ,405** | ,434** | ,244* | ,378** | ,279** | ,226* | ,402** | ,402** | ,336** | ,339** | ,335** | ,269* | ,288** | ,307** | ,273** | ,308** | ,314** | ,391** | ,472** | ,388** | ,487** | ,561** | ,401** | ,428** | ,505** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,026 | ,001 | ,027 | ,005 | ,000 | ,000 | ,021 | ,000 | ,008 | ,034 | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,001 | ,011 | ,006 | ,003 | ,010 | ,003 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.2 | Pearson Correlation | ,521** | 1 | ,354** | ,272** | ,342** | ,359** | ,291** | ,325** | ,366** | ,410** | ,243* | ,308** | ,279** | ,355** | ,250* | ,334** | ,401** | ,416** | ,354** | ,296** | ,267* | ,267* | ,204 | ,316** | ,389** | ,184 | ,427** | ,544** | ,400** | ,379** | ,483** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,001 | ,010 | ,001 | ,001 | ,006 | ,002 | ,000 | ,000 | ,022 | ,003 | ,008 | ,001 | ,018 | ,001 | ,000 | ,000 | ,001 | ,005 | ,011 | ,011 | ,055 | ,003 | ,000 | ,085 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.3 | Pearson Correlation | ,237* | ,354** | 1 | ,761** | ,716** | ,707** | ,660** | ,605** | ,738** | ,696** | ,717** | ,671** | ,607** | ,637** | ,620** | ,426** | ,754** | ,694** | ,633** | ,663** | ,535** | ,693** | ,689** | ,677** | ,327** | ,686** | ,334** | ,357** | ,230* | ,222* | ,818** |
| | Sig. (2-tailed) | ,026 | ,001 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,001 | ,001 | ,030 | ,037 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.4 | Pearson Correlation | ,355** | ,272** | ,761** | 1 | ,780** | ,686** | ,725** | ,698** | ,636** | ,711** | ,741** | ,639** | ,682** | ,736** | ,748** | ,540** | ,671** | ,620** | ,590** | ,695** | ,586** | ,569** | ,574** | ,650** | ,328** | ,605** | ,312** | ,278** | ,205 | ,223* | ,817** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,010 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,003 | ,008 | ,054 | ,035 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.5 | Pearson Correlation | ,234* | ,342** | ,716** | ,780** | 1 | ,702** | ,673** | ,590** | ,677** | ,752** | ,662** | ,648** | ,639** | ,755** | ,737** | ,380** | ,657** | ,692** | ,574** | ,713** | ,655** | ,606** | ,580** | ,627** | ,259* | ,532** | ,255* | ,244* | ,229* | ,282** | ,799** |
| | Sig. (2-tailed) | ,027 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,014 | ,000 | ,016 | ,021 | ,031 | ,007 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.6 | Pearson Correlation | ,295** | ,359** | ,707** | ,686** | ,702** | 1 | ,781** | ,696** | ,761** | ,765** | ,541** | ,755** | ,742** | ,605** | ,588** | ,486** | ,679** | ,599** | ,571** | ,597** | ,566** | ,658** | ,631** | ,622** | ,276** | ,579** | ,270* | ,323** | ,152 | ,297** | ,799** |
| | Sig. (2-tailed) | ,005 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,009 | ,000 | ,010 | ,002 | ,156 | ,005 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.7 | Pearson Correlation | ,405** | ,291** | ,660** | ,725** | ,673** | ,781** | 1 | ,773** | ,649** | ,673** | ,684** | ,672** | ,713** | ,652** | ,674** | ,510** | ,686** | ,559** | ,565** | ,606** | ,673** | ,671** | ,594** | ,698** | ,319** | ,674** | ,365** | ,274** | ,191 | ,228* | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,006 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,009 | ,073 | ,031 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.8 | Pearson Correlation | ,434** | ,325** | ,605** | ,698** | ,590** | ,696** | ,773** | 1 | ,688** | ,619** | ,626** | ,706** | ,773** | ,657** | ,591** | ,561** | ,662** | ,629** | ,575** | ,635** | ,590** | ,675** | ,599** | ,669** | ,247* | ,645** | ,265* | ,270* | ,259* | ,356** | ,805** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,020 | ,000 | ,012 | ,010 | ,014 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.9 | Pearson Correlation | ,244* | ,366** | ,738** | ,636** | ,677** | ,701** | ,649** | ,688** | 1 | ,719** | ,676** | ,726** | ,627** | ,596** | ,705** | ,479** | ,681** | ,717** | ,685** | ,685** | ,646** | ,652** | ,681** | ,732** | ,235* | ,622** | ,212* | ,263* | ,238* | ,264* | ,813** |
| | Sig. (2-tailed) | ,021 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,026 | ,000 | ,046 | ,013 | ,025 | ,012 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.10 | Pearson Correlation | ,378** | ,410** | ,696** | ,711** | ,752** | ,765** | ,673** | ,619** | ,719** | 1 | ,639** | ,742** | ,736** | ,764** | ,638** | ,469** | ,734** | ,706** | ,675** | ,727** | ,697** | ,675** | ,697** | ,747** | ,308** | ,560** | ,230* | ,308** | ,086 | ,213* | ,838** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,003 | ,000 | ,030 | ,003 | ,422 | ,045 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.11 | Pearson Correlation | ,279** | ,243* | ,717** | ,741** | ,662** | ,541** | ,684** | ,626** | ,676** | ,639** | 1 | ,701** | ,673** | ,734** | ,722** | ,573** | ,734** | ,671** | ,642** | ,673** | ,602** | ,542** | ,625** | ,733** | ,422** | ,650** | ,349** | ,263* | ,301** | ,156 | ,813** |
| | Sig. (2-tailed) | ,008 | ,022 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,013 | ,004 | ,143 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.12 | Pearson Correlation | ,226* | ,308** | ,671** | ,639** | ,648** | ,755** | ,672** | ,706** | ,726** | ,742** | ,701** | 1 | ,719** | ,628** | ,706** | ,558** | ,654** | ,625** | ,656** | ,600** | ,528** | ,620** | ,703** | ,689** | ,280** | ,530** | ,206 | ,284** | ,182 | ,146 | ,794** |
| | Sig. (2-tailed) | ,034 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,008 | ,000 | ,052 | ,007 | ,088 | ,172 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.13 | Pearson Correlation | ,402** | ,279** | ,607** | ,682** | ,639** | ,742** | ,713** | ,773** | ,627** | ,736** | ,673** | ,719** | 1 | ,797** | ,663** | ,558** | ,671** | ,616** | ,644** | ,610** | ,706** | ,734** | ,727** | ,236* | ,647** | ,298** | ,354** | ,169 | ,292** | ,831** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,008 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,026 | ,000 | ,005 | ,001 | ,113 | ,005 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.14 | Pearson Correlation | ,402** | ,355** | ,637** | ,738** | ,755** | ,605** | ,652** | ,657** | ,596** | ,764** | ,734** | ,628** | ,797** | 1 | ,751** | ,492** | ,671** | ,675** | ,673** | ,671** | ,697** | ,618** | ,619** | ,697** | ,299** | ,620** | ,298** | ,321** | ,134 | ,195 | ,823** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,004 | ,000 | ,005 | ,002 | ,209 | ,068 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.15 | Pearson Correlation | ,336** | ,250* | ,620** | ,748** | ,737** | ,588** | ,674** | ,591** | ,705** | ,638** | ,722** | ,706** | ,663** | ,751** | 1 | ,469** | ,588** | ,626** | ,595** | ,679** | ,562** | ,542** | ,579** | ,658** | ,219* | ,587** | ,268* | ,294** | ,217* | ,105 | ,775** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,018 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,040 | ,000 | ,011 | ,005 | ,041 | ,329 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.16 | Pearson Correlation | ,339** | ,334** | ,428** | ,540** | ,380** | ,486** | ,510** | ,561** | ,479** | ,469** | ,573** | ,558** | ,558** | ,492** | ,469** | 1 | ,645** | ,515** | ,620** | ,560** | ,446** | ,449** | ,487** | ,530** | ,389** | ,536** | ,427** | ,381** | ,404** | ,271* | ,679** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,010 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.17 | Pearson Correlation | ,335** | ,401** | ,754** | ,671** | ,657** | ,679** | ,686** | ,662** | ,681** | ,734** | ,734** | ,654** | ,671** | ,671** | ,588** | ,645** | 1 | ,878** | ,779** | ,774** | ,597** | ,609** | ,587** | ,700** | ,283** | ,652** | ,295** | ,359** | ,214* | ,233* | ,841** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,007 | ,000 | ,005 | ,001 | ,044 | ,028 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.18 | Pearson Correlation | ,269* | ,416** | ,694** | ,620** | ,692** | ,599** | ,559** | ,629** | ,717** | ,706** | ,671** | ,625** | ,616** | ,675** | ,626** | ,515** | ,878** | 1 | ,782** | ,777** | ,574** | ,553** | ,588** | ,667** | ,194 | ,486** | ,092 | ,206 | ,120 | ,180 | ,775** |
| | Sig. (2-tailed) | ,011 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,068 | ,000 | ,390 | ,053 | ,262 | ,091 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.19 | Pearson Correlation | ,288** | ,354** | ,633** | ,590** | ,574** | ,571** | ,565** | ,575** | ,685** | ,675** | ,642** | ,656** | ,616** | ,673** | ,595** | ,620** | ,779** | ,782** | 1 | ,769** | ,631** | ,556** | ,619** | ,669** | ,212* | ,596** | ,230* | ,285** | ,108 | ,102 | ,772** |
| | Sig. (2-tailed) | ,006 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,046 | ,000 | ,030 | ,007 | ,314 | ,343 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.20 | Pearson Correlation | ,307** | ,296** | ,663** | ,695** | ,713** | ,597** | ,606** | ,635** | ,685** | ,727** | ,673** | ,680** | ,644** | ,671** | ,679** | ,560** | ,774** | ,777** | ,769** | 1 | ,658** | ,531** | ,594** | ,671** | ,260* | ,674** | ,330** | ,267* | ,329** | ,245* | ,817** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,005 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,014 | ,000 | ,002 | ,012 | ,002 | ,021 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.21 | Pearson Correlation | ,273** | ,267* | ,535** | ,586** | ,655** | ,566** | ,673** | ,590** | ,646** | ,697** | ,602** | ,528** | ,610** | ,697** | ,562** | ,446** | ,597** | ,574** | ,631** | ,658** | 1 | ,694** | ,552** | ,687** | ,259* | ,639** | ,439** | ,309** | ,298** | ,346** | ,770** |
| | Sig. (2-tailed) | ,010 | ,011 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,014 | ,000 | ,000 | ,003 | ,005 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.22 | Pearson Correlation | ,308** | ,267* | ,693** | ,569** | ,606** | ,658** | ,671** | ,675** | ,652** | ,675** | ,542** | ,620** | ,706** | ,618** | ,542** | ,449** | ,609** | ,553** | ,556** | ,531** | ,694** | 1 | ,785** | ,718** | ,253* | ,639** | ,324** | ,247* | ,188 | ,347** | ,774** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,011 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,017 | ,000 | ,002 | ,020 | ,078 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.23 | Pearson Correlation | ,314** | ,204 | ,689** | ,574** | ,580** | ,631** | ,594** | ,599** | ,681** | ,697** | ,625** | ,703** | ,734** | ,619** | ,579** | ,487** | ,587** | ,588** | ,619** | ,594** | ,552** | ,785** | 1 | ,792** | ,344** | ,596** | ,250* | ,163 | ,156 | ,254* | ,770** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,055 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,001 | ,000 | ,018 | ,127 | ,145 | ,016 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.24 | Pearson Correlation | ,391** | ,316** | ,677** | ,650** | ,627** | ,622** | ,698** | ,669** | ,732** | ,747** | ,733** | ,689** | ,727** | ,697** | ,658** | ,530** | ,700** | ,667** | ,669** | ,671** | ,687** | ,718** | ,792** | 1 | ,441** | ,690** | ,382** | ,363** | ,181 | ,285** | ,851** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,003 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,090 | ,007 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.25 | Pearson Correlation | ,472** | ,389** | ,327** | ,328** | ,259* | ,276** | ,319** | ,247* | ,235* | ,308** | ,422** | ,280** | ,236* | ,299** | ,219* | ,389** | ,283** | ,194 | ,212* | ,260* | ,259* | ,253* | ,344** | ,441** | 1 | ,423** | ,578** | ,429** | ,474** | ,456** | ,476** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,002 | ,002 | ,014 | ,009 | ,002 | ,020 | ,026 | ,003 | ,000 | ,008 | ,026 | ,004 | ,040 | ,000 | ,007 | ,068 | ,046 | ,014 | ,014 | ,017 | ,001 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.26 | Pearson Correlation | ,388** | ,184 | ,686** | ,605** | ,532** | ,579** | ,674** | ,645** | ,622** | ,560** | ,650** | ,530** | ,647** | ,620** | ,587** | ,536** | ,652** | ,486** | ,596** | ,674** | ,638** | ,638** | ,596** | ,690** | ,423** | 1 | ,572** | ,448** | ,421** | ,318** | ,795** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,085 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.27 | Pearson Correlation | ,487** | ,427** | ,334** | ,312** | ,255* | ,270* | ,365** | ,265* | ,212* | ,230* | ,349** | ,206 | ,298** | ,298** | ,268* | ,427** | ,295** | ,092 | ,230* | ,330** | ,439** | ,324** | ,250* | ,382** | ,578** | ,572** | 1 | ,727** | ,681** | ,565** | ,514** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,003 | ,016 | ,010 | ,000 | ,012 | ,046 | ,030 | ,001 | ,052 | ,005 | ,005 | ,011 | ,000 | ,005 | ,390 | ,030 | ,002 | ,000 | ,002 | ,018 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.28 | Pearson Correlation | ,561** | ,544** | ,357** | ,278** | ,244* | ,323** | ,274** | ,270* | ,263* | ,308** | ,263* | ,284** | ,354** | ,321** | ,294** | ,381** | ,359** | ,206 | ,285** | ,267* | ,309** | ,247* | ,163 | ,363** | ,429** | ,449** | ,727** | 1 | ,563** | ,601** | ,503** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,001 | ,008 | ,021 | ,002 | ,009 | ,010 | ,013 | ,003 | ,013 | ,007 | ,001 | ,002 | ,005 | ,000 | ,001 | ,053 | ,007 | ,012 | ,003 | ,020 | ,127 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.29 | Pearson Correlation | ,401** | ,400** | ,230* | ,205 | ,229* | ,152 | ,191 | ,259* | ,238* | ,086 | ,301** | ,182 | ,169 | ,134 | ,217* | ,404** | ,214* | ,120 | ,108 | ,329** | ,298** | ,188 | ,156 | ,181 | ,474** | ,421** | ,681** | ,563** | 1 | ,635** | ,405** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,030 | ,054 | ,031 | ,156 | ,073 | ,014 | ,025 | ,422 | ,004 | ,088 | ,113 | ,209 | ,041 | ,000 | ,044 | ,262 | ,314 | ,002 | ,005 | ,078 | ,145 | ,090 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| X2.30 | Pearson Correlation | ,428** | ,379** | ,222* | ,223* | ,282** | ,297** | ,228* | ,356** | ,264* | ,213* | ,156 | ,146 | ,292** | ,195 | ,105 | ,271* | ,233* | ,180 | ,102 | ,245* | ,346** | ,347** | ,254* | ,285** | ,456** | ,318** | ,565** | ,601** | ,635** | 1 | ,429** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,037 | ,035 | ,007 | ,005 | ,031 | ,001 | ,012 | ,045 | ,143 | ,172 | ,005 | ,068 | ,329 | ,010 | ,028 | ,091 | ,343 | ,021 | ,001 | ,001 | ,016 | ,007 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Total | Pearson Correlation | ,505** | ,483** | ,818** | ,817** | ,799** | ,799** | ,816** | ,805** | ,813** | ,838** | ,813** | ,794** | ,831** | ,823** | ,775** | ,679** | ,841** | ,775** | ,772** | ,817** | ,770** | ,774** | ,770** | ,851** | ,476** | ,795** | ,514** | ,503** | ,405** | ,429** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

c. Hasil Uji Validitas Y

**Correlations**

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 | Y12 | Y13 | Y14 | Y15 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,756** | ,542** | ,470** | ,497** | ,769** | ,649** | ,558** | ,563** | ,356** | ,469** | ,640** | ,432** | ,628** | ,690** | ,797** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,756** | 1 | ,617** | ,493** | ,486** | ,670** | ,518** | ,463** | ,512** | ,328** | ,594** | ,637** | ,415** | ,498** | ,557** | ,752** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,542** | ,617** | 1 | ,512** | ,398** | ,552** | ,615** | ,565** | ,533** | ,410** | ,693** | ,563** | ,373** | ,410** | ,533** | ,738** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y4 | Pearson Correlation | ,470** | ,493** | ,512** | 1 | ,773** | ,369** | ,396** | ,295** | ,262* | ,293** | ,389** | ,669** | ,715** | ,571** | ,362** | ,690** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,013 | ,005 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y5 | Pearson Correlation | ,497** | ,486** | ,398** | ,773** | 1 | ,466** | ,409** | ,345** | ,346** | ,284** | ,446** | ,735** | ,782** | ,601** | ,346** | ,719** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,001 | ,001 | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y6 | Pearson Correlation | ,769** | ,670** | ,552** | ,369** | ,466** | 1 | ,647** | ,564** | ,610** | ,447** | ,652** | ,599** | ,367** | ,595** | ,652** | ,791** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y7 | Pearson Correlation | ,649** | ,518** | ,615** | ,396** | ,409** | ,647** | 1 | ,726** | ,655** | ,442** | ,702** | ,562** | ,428** | ,570** | ,733** | ,805** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y8 | Pearson Correlation | ,558** | ,463** | ,565** | ,295** | ,345** | ,564** | ,726** | 1 | ,798** | ,430** | ,617** | ,571** | ,458** | ,425** | ,541** | ,744** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,005 | ,001 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y9 | Pearson Correlation | ,563** | ,512** | ,533** | ,262* | ,346** | ,610** | ,655** | ,798** | 1 | ,471** | ,584** | ,534** | ,326** | ,464** | ,508** | ,725** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,013 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y10 | Pearson Correlation | ,356** | ,328** | ,410** | ,293** | ,284** | ,447** | ,442** | ,430** | ,471** | 1 | ,502** | ,423** | ,230* | ,261* | ,401** | ,563** |
| | Sig. (2-tailed) | ,001 | ,002 | ,000 | ,005 | ,007 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,030 | ,014 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y11 | Pearson Correlation | ,469** | ,594** | ,693** | ,389** | ,446** | ,652** | ,702** | ,617** | ,584** | ,502** | 1 | ,616** | ,459** | ,569** | ,584** | ,789** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y12 | Pearson Correlation | ,640** | ,637** | ,563** | ,669** | ,735** | ,599** | ,562** | ,571** | ,534** | ,423** | ,616** | 1 | ,709** | ,677** | ,616** | ,857** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y13 | Pearson Correlation | ,432** | ,415** | ,373** | ,715** | ,782** | ,367** | ,428** | ,458** | ,326** | ,230* | ,459** | ,709** | 1 | ,670** | ,429** | ,711** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,002 | ,030 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y14 | Pearson Correlation | ,628** | ,498** | ,410** | ,571** | ,601** | ,595** | ,570** | ,425** | ,464** | ,261* | ,569** | ,677** | ,670** | 1 | ,499** | ,760** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,014 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Y15 | Pearson Correlation | ,690** | ,557** | ,533** | ,362** | ,346** | ,652** | ,733** | ,541** | ,508** | ,401** | ,584** | ,616** | ,429** | ,499** | 1 | ,749** |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |
| Total | Pearson Correlation | ,797** | ,752** | ,738** | ,690** | ,719** | ,791** | ,805** | ,744** | ,725** | ,563** | ,789** | ,857** | ,711** | ,760** | ,749** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 | 89 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

d. Hasil Uji Reliabilitas X1

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,941 | 25 |

e. Hasil Uji Reliabilitas X2

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,970 | 30 |

f. Hasil Uji Reliabilitas Y

**Reliability Statistics**

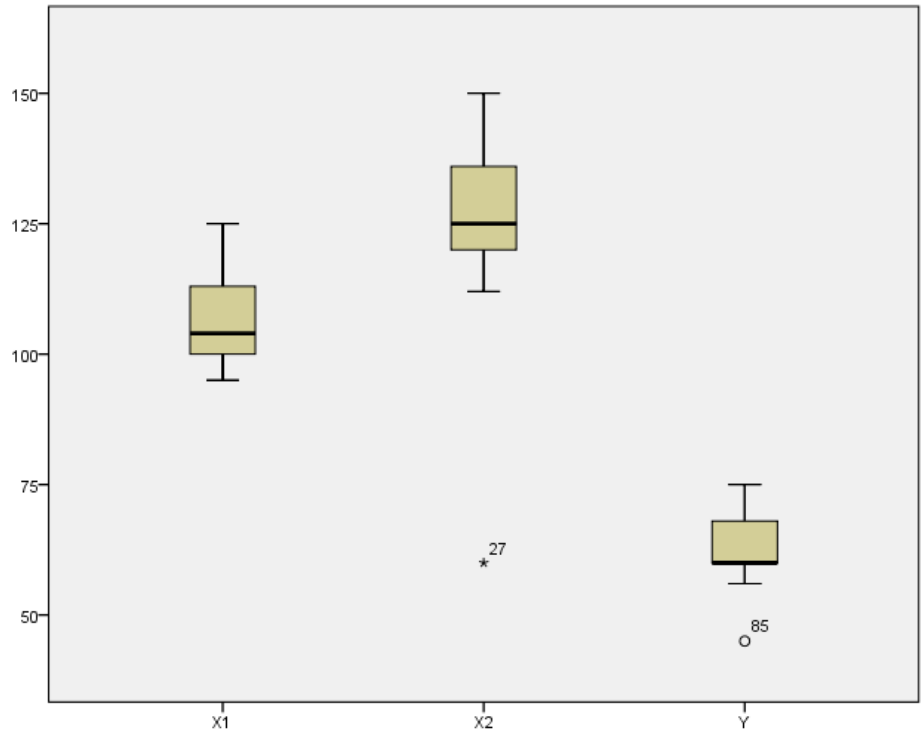
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| ,941 | 15 |

g. Hasil Uji Normalitas

**Correlations**

| | | Y | X1 | X2 |
|---|---|---|---|---|
| Pearson Correlation | Y | 1,000 | ,753 | ,763 |
| | X1 | ,753 | 1,000 | ,664 |
| | X2 | ,763 | ,664 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | Y | . | ,000 | ,000 |
| | X1 | ,000 | . | ,000 |
| | X2 | ,000 | ,000 | . |
| N | Y | 78 | 78 | 78 |
| | X1 | 78 | 78 | 78 |
| | X2 | 78 | 78 | 78 |

h. Hasil Uji Bloxpot



i. Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 5,565 | 4,833 | | 1,151 | ,253 | | |
| | Kualitas pelayanan | ,305 | ,059 | ,441 | 5,133 | ,000 | ,559 | 1,788 |
| | Fasilitas | ,205 | ,037 | ,470 | 5,479 | ,000 | ,559 | 1,788 |

a. Dependent Variable: kepuasan jamaah

j. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -8,723 | 3,248 | | -2,685 | ,009 |
| | X1 | ,059 | ,054 | ,202 | 1,093 | ,277 |
| | X2 | ,035 | ,041 | ,155 | ,840 | ,403 |

a. Dependent Variable: ABS_RES

k. Hasil uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,486 | 5,506 | | 1,723 | ,088 |
| | X1 | ,220 | ,064 | ,310 | 3,439 | ,001 |
| | X2 | ,242 | ,042 | ,523 | 5,801 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

l. Hasil Uji t

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 9,486 | 5,506 | | 1,723 | ,088 |
| | X1 | ,220 | ,064 | ,310 | 3,439 | ,001 |
| | X2 | ,242 | ,042 | ,523 | 5,801 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

m. Hasil Uji f

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1866,843 | 2 | 933,422 | 57,011 | ,000[b] |
| | Residual | 1408,056 | 86 | 16,373 | | |
| | Total | 3274,899 | 88 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

n. Hasil Uji Determinasi

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,755[a] | ,570 | ,560 | 4,0463 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Lampiran 8. Dokumentasi**

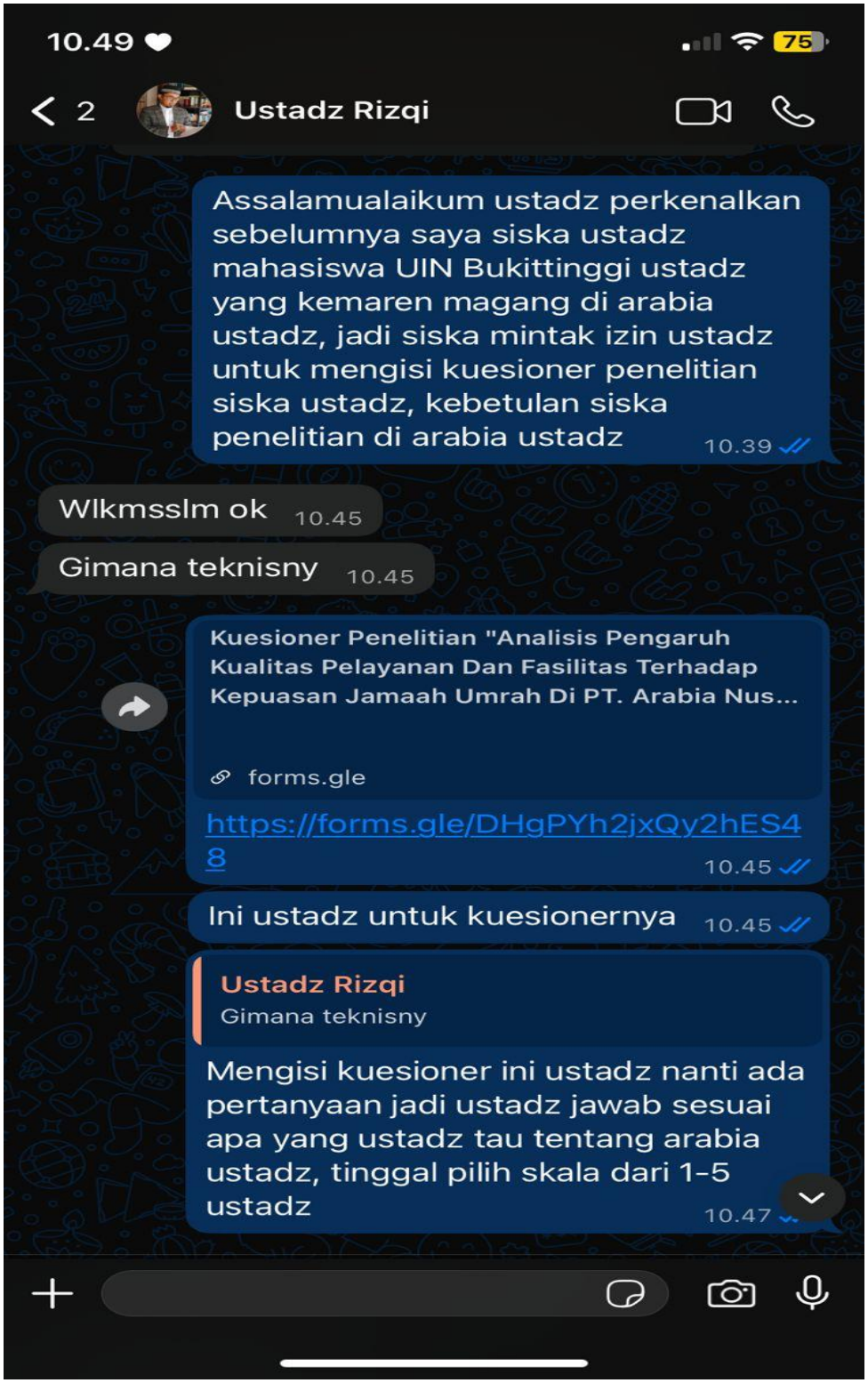


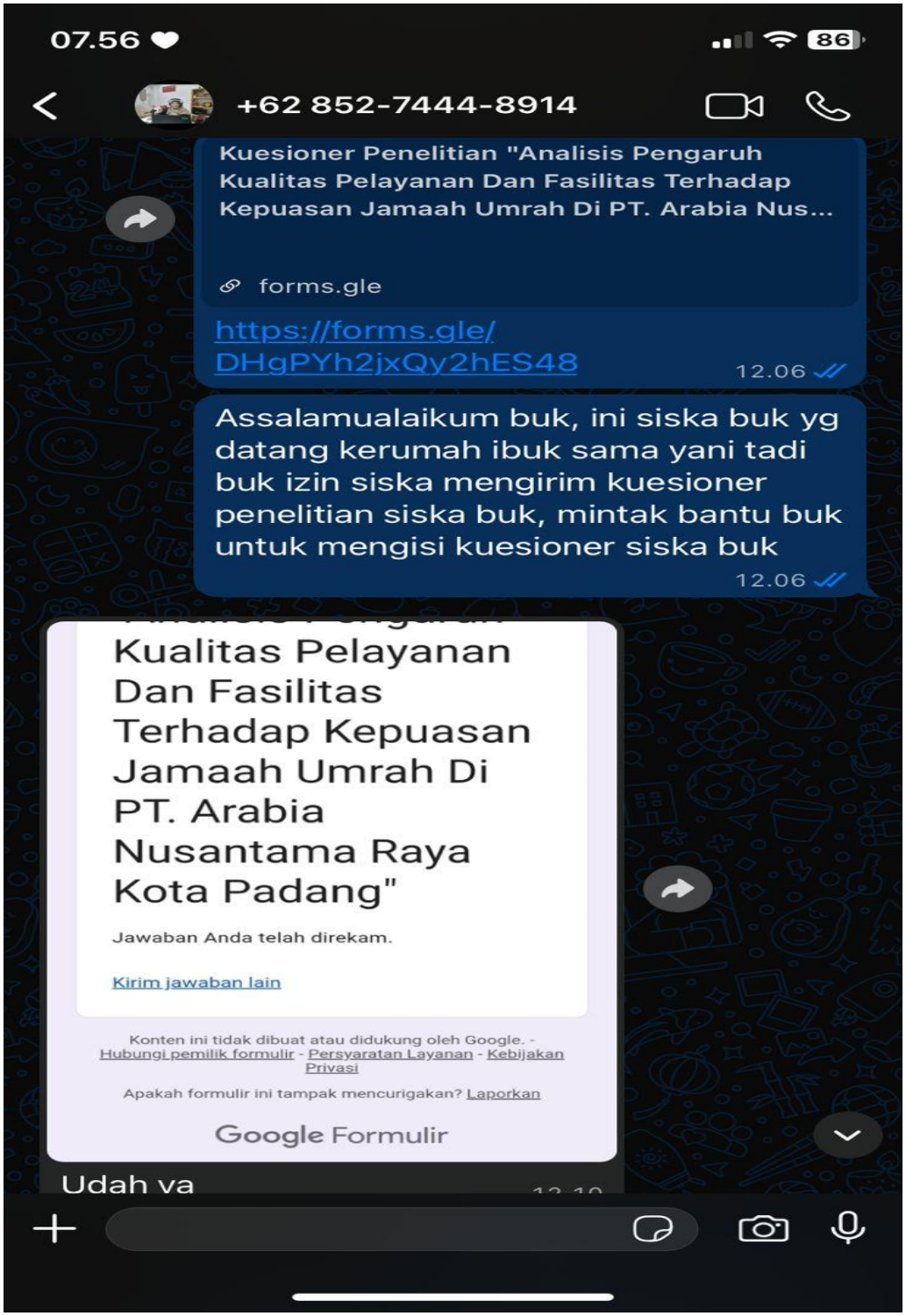

arabia
TERAKREDITASI
IATA
KAN
UMRAH
YAMAN TANPA TRA
KEBERANGKATAN 5 X SEBU
tilink
AIRBUS A
0823 8620 14

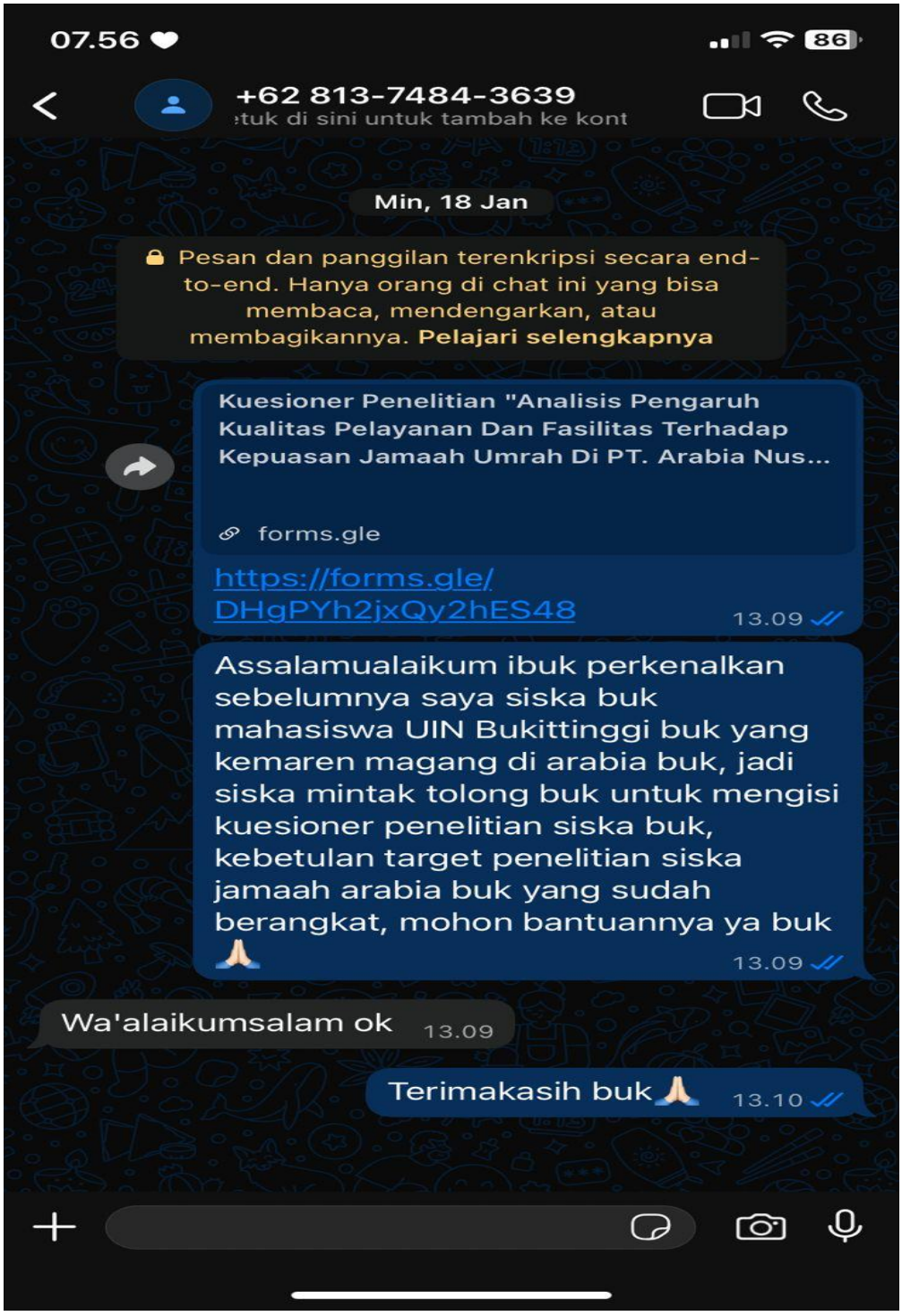





11.31
+62 822-8641-1225
Assalamualaikum kak, ini teman yaya kak, siska, jadi siska kemaren dapat info dari yaya kak orng tua kakak umrah sama arabia kak
Diedit 21.36
Hari ini
waalaikumsalam 01.01
iyaa kak 01.01
maaf ya baru bales 01.01
Iya kak gpp, karna orang tua kak jamaah arabia siska mau minta tolong kak untuk mengisi kuesioner penelitian siska kak
09.14
Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nus...
forms.gle
https://forms.gle/DHgPYh2jxQy2hES48
09.14
Ini kak 09.14
oke kak nanti di isi ya kak 11.28
Oke kak makasih ya kak 11.31


10.49
75
2
Ustadz Rizqi
Assalamualaikum ustadz perkenalkan sebelumnya saya siska ustadz mahasiswa UIN Bukittinggi ustadz yang kemaren magang di arabia ustadz, jadi siska mintak izin ustadz untuk mengisi kuesioner penelitian siska ustadz, kebetulan siska penelitian di arabia ustadz
10.39
Wlkmsslm ok 10.45
Gimana teknisny 10.45
Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nus...
forms.gle
https://forms.gle/DHgPYh2jxQy2hES48
10.45
Ini ustadz untuk kuesionernya 10.45
Ustadz Rizqi
Gimana teknisny
Mengisi kuesioner ini ustadz nanti ada pertanyaan jadi ustadz jawab sesuai apa yang ustadz tau tentang arabia ustadz, tinggal pilih skala dari 1-5 ustadz
10.47


07.56
86
+62 852-7444-8914
Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nus...
forms.gle
https://forms.gle/DHgPYh2jxQy2hES48
12.06
Assalamualaikum buk, ini siska buk yg datang kerumah ibuk sama yani tadi buk izin siska mengirim kuesioner penelitian siska buk, mintak bantu buk untuk mengisi kuesioner siska buk
12.06
Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nusantama Raya Kota Padang"
Jawaban Anda telah direkam.
Kirim jawaban lain
Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - Hubungi pemilik formulir - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi
Apakah formulir ini tampak mencurigakan? Laporkan
Google Formulir
Udah va


07.56
86
+62 813-7484-3639
tuk di sini untuk tambah ke kont
Min, 18 Jan
Pesan dan panggilan terenkripsi secara end-to-end. Hanya orang di chat ini yang bisa membaca, mendengarkan, atau membagikannya. Pelajari selengkapnya
Kuesioner Penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Arabia Nus...
forms.gle
https://forms.gle/DHgPYh2jxQy2hES48
13.09
Assalamualaikum ibuk perkenalkan sebelumnya saya siska buk mahasiswa UIN Bukittinggi buk yang kemaren magang di arabia buk, jadi siska mintak tolong buk untuk mengisi kuesioner penelitian siska buk, kebetulan target penelitian siska jamaah arabia buk yang sudah berangkat, mohon bantuannya ya buk 🙏
13.09
Wa'alaikumsalam ok 13.09
Terimakasih buk🙏 13.10