



Pengaruh Keramahan, Profesionalitas, Dan Kemampuan Penyelesaian Masalah Staf terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Saila Siti Nur Khodijah*

¹UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

[*sailasitinurkhodijah@gmail.com](mailto:sailasitinurkhodijah@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keramahan, profesionalitas, dan kemampuan penyelesaian masalah staf terhadap kepuasan jamaah Haji dan Umrah di Darfiq Group Lamongan. Kepuasan jamaah dianggap penting untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah yang membutuhkan pelayanan terbaik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan kuesioner yang disebarluaskan kepada jamaah. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan, profesionalitas, dan kemampuan penyelesaian masalah staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan nilai P-value $0,001 < 0,005$ dan korelasi masing-masing faktor sebesar 0,704, 0,689, dan 0,792. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara ketiga faktor tersebut dengan kepuasan jamaah di Darfiq Group Lamongan.

Kata Kunci: Kemampuan; kepuasaan jamaah; keramahan staf; penyelesaian masalah; profesionalitas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of staff friendliness, professionalism, and problem-solving ability on the satisfaction of Hajj and Umrah pilgrims at Darfiq Group Lamongan. Pilgrim satisfaction is considered important for improving service quality, especially in the conduct of Hajj and Umrah, which requires exceptional service. The research method used is quantitative, with questionnaires distributed to the pilgrims. Data analysis was conducted using classical assumption tests and multiple linear regression. The results indicate that staff friendliness, professionalism, and problem-solving ability significantly influence pilgrim satisfaction, with a P-value of $0.001 < 0.005$ and correlation values of 0.704, 0.689, and 0.792, respectively. This demonstrates a strong relationship between these three factors and pilgrim satisfaction at Darfiq Group Lamongan.

Keywords: Ability; congregation satisfaction; problem-solving; professionalism; staff friendliness.

PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umrah merupakan kewajiban bagi setiap umat Islam yang mampu. Kewajiban ini merupakan bagian dari rukun Islam yang kelima. Sebagai kewajiban, jika tidak dilaksanakan oleh yang mampu, maka berdosa, dan apabila dilaksanakan akan mendapatkan pahala. Kewajiban haji dan umrah hanya berlaku sekali seumur hidup. Artinya, apabila seseorang telah menunaikan haji untuk pertama kali, kewajiban tersebut sudah terpenuhi. Pelaksanaan haji berikutnya, seperti yang kedua dan seterusnya, bersifat sunnah. Oleh karena itu, Allah SWT memerintahkan ibadah ini kepada mereka yang mampu secara finansial, fisik, serta melakukannya dengan penuh keikhlasan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Hajj ayat 27 yang berbunyi :

عَمِيقٍ فَحِجَّ كُلُّ مِنْ يَأْتِينَ ضَامِرٌ كُلُّ وَعَلَى رَجَالٍ يَأْتُوكُ بِالْحَجَّ النَّاسُ فِي وَأَذْنُ

Artinya : “dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”. (Q.S Al-Hajj ayat 27)

Makna atau penafsiran dari ayat tersebut mengungkap bahwa Allah SWT memerintahkan Nabi Ibrahim (AS) untuk mengajak umat manusia melaksanakan ibadah haji. Allah SWT memastikan bahwa panggilan ini akan disambut oleh umat manusia dari berbagai penjuru dunia, dengan berbagai cara, baik berjalan kaki, menaiki unta, maupun menggunakan sarana transportasi lainnya. Ayat ini menyoroti betapa pentingnya ibadah haji sebagai salah satu rukun Islam yang mencerminkan persatuan umat Islam di seluruh dunia, serta memperlihatkan ketaatan dan semangat kaum muslimin dalam menjalankan perintah Allah SWT meski harus menempuh perjalanan yang panjang dan penuh tantangan (Amirullah, 2021).

Industri travel haji dan umrah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat. Sebagai negara dengan populasi umat Islam terbesar di dunia, kebutuhan akan layanan haji dan umrah terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data statistik tahun 2024, Indonesia memperoleh kuota haji sebanyak 241.000 jamaah, yang merupakan angka tertinggi dalam sejarah pelaksanaan haji di Indonesia. Faktor-faktor seperti pertumbuhan ekonomi, meningkatnya kesadaran spiritual, dan dukungan pemerintah turut berkontribusi terhadap ekspansi industri ini. Namun, industri ini juga menghadapi berbagai tantangan, seperti regulasi yang ketat, persaingan yang semakin ketat antar agen travel, serta tantangan logistik yang kompleks dalam mengelola perjalanan ribuan jamaah secara bersamaan. Saat ini, prospek industri travel haji dan umrah tetap menjanjikan. Dengan semakin banyaknya agen travel haji dan umrah di Indonesia, perusahaan perlu mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan daya saing

mereka.

Perkiraan jumlah jamaah haji berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia pada tahun 2023 melebihi 220.000 orang, sedangkan jumlah jamaah umrah diperkirakan melampaui 1.000.000 orang. Data ini mengindikasikan bahwa masyarakat Indonesia memiliki minat yang besar terhadap ibadah haji dan umrah, meskipun terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, seperti antrian yang panjang serta biaya ibadah haji yang cukup tinggi (Satudata, 2023).

Menurut Rahman, seperti yang disebutkan dalam buku Supranto, kepuasan jamaah dalam ibadah haji dan umrah sangat penting karena berkaitan dengan aspek spiritual yang mendalam. Penelitian yang dilakukan oleh Supranto menunjukkan bahwa kepuasan jamaah tidak hanya tergantung pada faktor teknis seperti akomodasi dan transportasi, tetapi juga pada kemampuan penyelenggara dalam menyediakan pengalaman ibadah yang nyaman dan khusyuk. Dengan memahami apa yang benar-benar penting bagi jamaah, industri perjalanan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas jamaah (Kamila, 2023).

Studi tentang kepuasan jamaah haji dan umrah masih jarang dilakukan, khususnya pada perusahaan tertentu seperti Darfiq Group. Sebagian besar penelitian yang ada cenderung menyoroti aspek-aspek umum tanpa mempertimbangkan karakteristik unik dan tantangan yang dihadapi dalam setiap perjalanan. Oleh karena itu, kajian ini penting untuk memahami lebih detail dan spesifik bagaimana travel Darfiq Group dapat meningkatkan kepuasan jamaah.

Hasil penelitian pendahuluan menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti keramahan staf, profesionalisme, dan kemampuan menyelesaikan masalah dalam layanan perjalanan haji dan umrah memiliki dampak besar terhadap kepuasan jamaah. Sulaiman mengungkapkan bahwa keramahan petugas, yang mencakup sikap ramah, sopan, dan empati, memperbaiki pengalaman jamaah dan membantu mengurangi stres selama perjalanan. Penelitian ini menemukan bahwa keramahan staf memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan jamaah, terutama ketika dukungan emosional atau bantuan langsung diperlukan (Sulaiman, 2021).

Penelitian ini menyoroti tiga faktor utama yang memengaruhi kepuasan jamaah Darfiq Group: keramahan staf, profesionalitas staf, dan kemampuan penyelesaian masalah. Keramahan staf dipilih karena berperan penting dalam memberikan pengalaman positif dan mengurangi stres jamaah, serta secara langsung memengaruhi kepuasan mereka. Profesionalitas staf, yang mencakup keahlian, kompetensi, dan sikap kerja, juga diteliti karena dianggap berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah. Selain itu, kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah dianggap penting, terutama dalam menangani situasi yang membutuhkan perhatian khusus, sehingga penelitian ini

mengeksplorasi dampak dari kemampuan tersebut terhadap kepuasan jamaah.

Penelitian Rahayu juga menunjukkan bahwa karyawan yang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan jamaah cenderung mendapat penilaian lebih tinggi dalam survei kepuasan pelanggan. Selain itu, studi Rahayu menunjukkan bahwa staf yang bersikap ramah dan responsif terhadap kebutuhan jamaah umumnya mendapatkan penilaian yang lebih baik dalam survei kepuasan jamaah. Keramahan staf dianggap sebagai indikator penting dari kualitas layanan secara keseluruhan, yang dapat mempengaruhi loyalitas dan keinginan jamaah untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain (rahayu, 2018). Penelitian oleh Fatimah juga menegaskan bahwa keramahan staf berperan penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi jamaah, yang berdampak langsung pada kepuasan mereka selama menjalankan ibadah haji dan umrah (Fatimah, 2019).

Selain itu, tingkat profesionalisme staf selama perjalanan haji dan umrah merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah. Profesionalisme mencerminkan kemampuan dan sikap staf dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab mereka dengan cara yang efektif, efisien, dan sesuai dengan etika (Andriani, 2019).

Faktor terakhir adalah kemampuan staf dalam mengelola perjalanan haji dan umrah. Kemampuan ini merupakan elemen krusial yang mempengaruhi keberhasilan ibadah serta tingkat kepuasan jamaah. Keterampilan ini meliputi kompetensi teknis, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan operasional dan jamaah (Hakim, 2019).

Menurut Amri, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keramahan staf, profesionalisme, dan kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan jamaah. Keramahan staf dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan jamaah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka selama ibadah haji dan umrah. Selain itu, profesionalisme staf, yang meliputi kompetensi dan etika kerja, berperan penting dalam menentukan kualitas layanan dan kepuasan jamaah. Terakhir, kemampuan staf dalam menangani masalah dengan efektif dan cepat sangat mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Penelitian ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor tersebut sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi jamaah (Amri, 2019).

Salah satu agen travel haji dan umrah yang mengutamakan kepuasan jamaah adalah Darfiq Group. Berdiri sejak tahun 1999, Darfiq Group telah beroperasi selama lebih dari 15 tahun, melayani ribuan jamaah melalui berbagai paket haji dan umrah yang dirancang sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas finansial mereka. Dengan cakupan luas di berbagai wilayah Indonesia, Darfiq Group memiliki jaringan yang solid, termasuk kemitraan dengan berbagai maskapai penerbangan dan hotel di Arab Saudi. Perusahaan ini memiliki posisi pasar yang kuat dan

dikenal karena layanan yang andal serta dedikasinya terhadap kepuasan jamaah (Darviq Travel, 2023).

Jamaah Darfiq Group, salah satu penyelenggara utama perjalanan haji dan umrah di Lamongan, dipilih sebagai subjek penelitian karena reputasinya yang solid dan ukuran operasinya yang besar. Darfiq Group dikenal karena komitmennya dalam memberikan layanan terbaik kepada jamaahnya. Penelitian ini mengkaji berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Darfiq Group, dengan penekanan khusus pada keramahan staf dan pengaruhnya terhadap kepuasan jamaah.

Penelitian sebelumnya mengenai dampak keramahan staf terhadap kepuasan jamaah menunjukkan hasil yang bervariasi. *Pertama*, penelitian oleh Pratiwi mengungkapkan bahwa keramahan staf berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan jamaah yang merasakan keramahan staf merasa lebih puas dengan layanan umrah yang diterima (Pratiwi, 2020). *Kedua*, penelitian Suryana menunjukkan bahwa keramahan staf tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan faktor lain seperti fasilitas dan keamanan dianggap lebih berpengaruh (Suryana, 2021). *Ketiga*, penelitian Budi menemukan bahwa profesionalisme staf memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan jamaah yang merasakan profesionalisme tinggi dari staf cenderung lebih puas (Budi, 2020). *Keempat*, penelitian Rahmania menyatakan bahwa profesionalisme staf tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah, dengan kecepatan layanan dan harga yang lebih mempengaruhi kepuasan (Rahmania, 2019). *Kelima*, penelitian Putri menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan jamaah haji, dengan jamaah merasa lebih puas jika masalah mereka ditangani dengan baik (Putri, 2021). *Keenam*, penelitian Lukman Hakim menemukan bahwa kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jamaah (Hakim, 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan hasil yang jelas, menandakan perlunya penelitian lebih mendalam untuk memahami kondisi spesifik yang mungkin menjelaskan variasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada jamaah Darfiq Group dengan judul "Pengaruh Keramahan, Profesionalisme, dan Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah Terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan."

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Survei adalah metode di mana responden mengisi kuesioner atau angket yang telah dirancang sebelumnya, memungkinkan pengumpulan data yang terstruktur dari sejumlah besar responden (Singarimbun, 2015). Responden dalam penelitian ini adalah jamaah yang telah

mengikuti program Haji dan Umrah dari April 2018 hingga Juni 2024 di Darfiq Group Lamongan, dengan populasi sampel sebanyak 34 orang yang dipilih berdasarkan data yang diperoleh dari Darfiq Group.

Objek penelitian ini mencakup tiga faktor utama: keramahan staf, profesionalitas staf, dan kemampuan penyelesaian masalah staf. Ketiga faktor ini dipilih karena dinilai memiliki peran signifikan dalam mempengaruhi kepuasan jamaah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keramahan staf dapat meningkatkan pengalaman positif jamaah, profesionalitas berpengaruh terhadap kualitas layanan, dan kemampuan penyelesaian masalah penting dalam menjaga kepuasan jamaah dalam situasi yang menantang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara 1) menentukan sampel yang representatif dari populasi jamaah Darfiq Group. 2) menyebarkan kuesioner secara online melalui platform Google Forms. 3) melakukan tinjauan pustaka untuk mengumpulkan konsep dan teori yang relevan dengan penelitian, termasuk: buku yang membahas teori terkait keramahan, profesionalitas, dan penyelesaian masalah dalam konteks kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, serta artikel dan data yang terbaru mengenai tren dan isu dalam industri travel Haji dan Umrah.

Pada penelitian ini instrumentasi dan analisis data dilakukan dengan cara 1) uji valiitas guna mengukur sejauh mana kuesioner dapat mengukur variabel penelitian secara akurat. 2) uji reliabilitas guna memastikan kuesioner memberikan hasil yang konsisten. 3) uji regresi linear berganda untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dan dua atau lebih variabel independen (bebas).

LANDASAN TEORITIS

Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah merupakan evaluasi subjektif dari jamaah terhadap kualitas dan pengalaman layanan yang diterima selama perjalanan haji dan umrah. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan jamaah terhadap layanan dipenuhi dan seberapa baik pengalaman mereka sesuai dengan ekspektasi. Kepuasan jamaah yang dimaksud dalam penelitian ini melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek layanan, termasuk keramahan staf, profesionalitas, kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi pengalaman keseluruhan (Iskandar,2019).

Keramahan Staf

Keramahan staf mengacu pada sikap dan perilaku staf yang menunjukkan kehangatan, kesopanan, dan perhatian terhadap jamaah. Ini mencakup cara staf berinteraksi dengan jamaah melalui komunikasi verbal dan non-verbal yang positif, serta respon mereka terhadap kebutuhan dan perasaan jamaah (Safitri,

2021). Adapun indikator yang terdapat pada keramahan staf menurut (Fikri, 2024) yakni a) staf menunjukkan sikap hangat dan sopan selama berinteraksi dengan jamaah, b) staf menggunakan bahasa yang sopan, menyenangkan, dan menghindari bahasa yang bisa dianggap kasar atau tidak sopan, c) staf harus menunjukkan bahwa mereka mampu dalam merasakan serta memahami terhadap apapun yang jamaah rasakan, d) staf cepat dalam membanggapi permintaan atau keluhan yang dialami oleh jamaah.

Profesionalitas Staf

Profesionalitas staf adalah tingkat keahlian, pengetahuan, dan etika kerja yang ditunjukkan oleh staf dalam memberikan pelayanan. Ini mencakup kompetensi teknis, pengetahuan tentang prosedur, serta sikap atau perilaku dalam mencerminkan standar tinggi saat memberikan layanan (Safitri, 2020). Adapun indikator yang terdapat pada profesionalitas staf menurut (Hasibuan, 2023) yakni a) staf harus terampil serta memiliki wawasan yang berkaitan, hal ini bertujuan agar staf mampu menjalani tugas mereka secara baik, b) staf menunjukkan sikap jujur dan terbuka dalam berkomunikasi dan melaksanakan tugas, c) staf mampu menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan dengan hasil yang memuaskan, d) staf menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas dan mencari cara untuk meningkatkan kinerja, e) staf memiliki kemampuan untuk melakukan kerjasama secara baik dengan bersama tim dan berkontribusi pada suasana kerja yang positif.

Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah

Kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah merujuk pada keterampilan dan keahlian staf dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi jamaah selama perjalanan. Ini mencakup penanganan situasi darurat dan pemberian solusi yang efektif (Safitri, 2021). Adapun indikator yang terdapat pada kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah menurut (Sutrisno, 2014) yakni a) staf dapat mengidentifikasi masalah, staf mampu mengembangkan berbagai solusi, staf memiliki kemampuan untuk menciptakan sebuah keputusan secara cepat dan tepat, staf dapat melakukan evaluasi terhadap hasil solusi yang diterapkan guna memastikan masalah sterselesaikan.

Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah adalah hasil dari evaluasi keseluruhan jamaah terhadap layanan yang diterima, berdasarkan bagaimana harapan mereka dipenuhi. Teori Kepuasan Pelanggan menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi atas proses perbandingan yang dilakukan pada setiap harapan dari pelanggan serta persepsi yang mereka dapatkan atas kinerja layanan (Anwar, 2023). Adapun indikator yang

terdapat pada kepuasan jamaah menurut (Habib, 2019) yakni a) kesesuaian harapan dengan kenyataan, b) kualitas pelayanan, c) persepsi terhadap layanan, d) respon terhadap masalah, e) rasa aman dan nyaman.

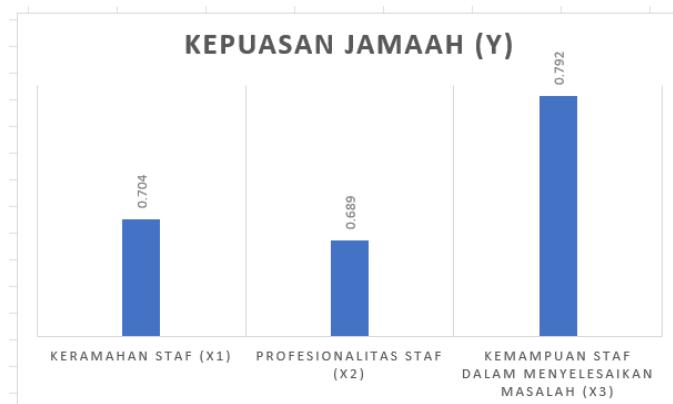
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Keramahan Staf Terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan Secara Simultan dan Parsial.

Tabel 1.

Uji Signifikansi

		Kepuasan Jamaah (Y)
Keramahan Staf (X1)	Sig. (2-tailed)	0,001
Profesionalitas Staf (X2)	Sig. (2-tailed)	0,001
Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah (X3)	Sig. (2-tailed)	0,001



Gambar 1. Hubungan Pearson Correlation

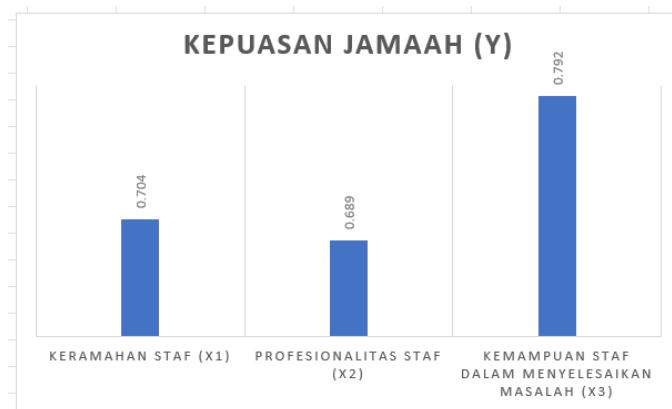
Hasil uji regresi pada variabel keramahan staf terhadap kepuasan jamaah membuktikan terdapat pengaruh positif atau signifikan. Hasil tersebut bisa diketahui Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel kepuasan sebesar $0,001 < 0,005$. Hal tersebut menegaskan hasilnya adalah signifikan. Selain itu, nilai hubungan antara keramahan staf terhadap kepuasan jamaah berdasarkan tabel *Correlation* menunjukkan nilai sebesar 0,704. Maka bisa dikatakan, bahwa variabel keramahan staf (X1) memiliki hubungan yang kuat/tinggi terhadap variabel kepuasan (Y) jamaah pada travel haji dan umrah Darfiq Group Lamongan.

Pengaruh Profesionalitas Staf Terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan Secara Simultan dan Parsial.

Tabel 2.

Uji Signifikansi

		Kepuasan Jamaah (Y)
Keramahan Staf (X1)	Sig. (2-tailed)	0,001
Profesionalitas Staf (X2)	Sig. (2-tailed)	0,001
Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah (X3)	Sig. (2-tailed)	0,001



Gambar 2. Hubungan Pearson Correlation

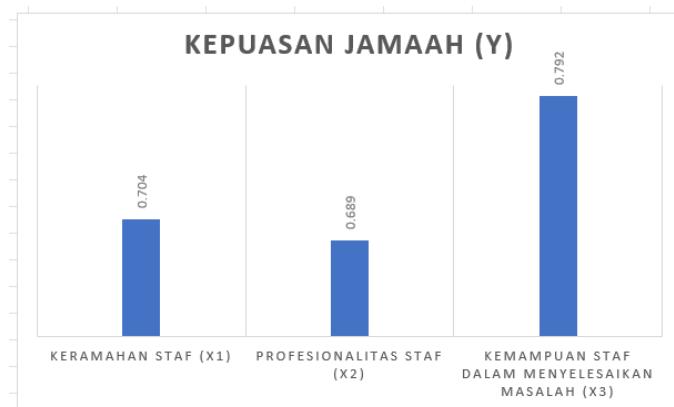
Hasil uji regresi pada variabel profesionalitas staf terhadap kepuasan jamaah membuktikan terdapat pengaruh positif atau signifikan. Hasil tersebut bisa diketahui Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel kepuasan sebesar $0,001 < 0,005$. Hal tersebut menegaskan hasilnya adalah signifikan. Selain itu, nilai hubungan antara profesionalitas staf terhadap kepuasan jamaah berdasarkan tabel *Correlation* menunjukkan nilai sebesar 0,689. Maka bisa dikatakan, bahwa variabel profesionalitas (X2) memiliki hubungan yang kuat/tinggi terhadap variabel kepuasan (Y) jamaah pada travel haji dan umrah Darfiq Group Lamongan.

Pengaruh Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Permasalahan Terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan Secara Simultan dan Parsial.

Tabel 3.

Uji Signifikansi

		Kepuasan Jamaah (Y)
Keramahan Staf (X1)	Sig. (2-tailed)	0,001
Profesionalitas Staf (X2)	Sig. (2-tailed)	0,001
Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah (X3)	Sig. (2-tailed)	0,001



Gambar 3. Hubungan Pearson Correlation

Hasil uji regresi pada variabel kemampuan staf dalam menyelesaikan permasalahan terhadap kepuasan jamaah membuktikan terdapat pengaruh positif atau signifikan. Hasil tersebut bisa diketahui Pada tabel *Correlation* dinyatakan, bahwa nilai *p value* dari variabel kepuasan sebesar $0,001 < 0,005$. Hal tersebut menegaskan hasilnya adalah signifikan. Selain itu, nilai hubungan antara kemampuan staf dalam menyelesaikan permasalahan terhadap kepuasan jamaah berdasarkan tabel *Correlation* menunjukkan nilai sebesar 0,792. Maka bisa dikatakan, bahwa variabel kemampuan staf dalam menyelesaikan permasalahan (X3) memiliki hubungan yang kuat/tinggi terhadap variabel kepuasan (Y) jamaah pada travel haji dan umrah Darfiq Group Lamongan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menemukan faktor-faktor tersebut. Berdasarkan data hasil penelitian, diketahui adanya tiga

faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah.

Kepuasan Jamaah Pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Kepuasan jamaah pada layanan travel haji dan umrah merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah. Dalam konteks Darfiq Group Lamongan, kepuasan jamaah tidak hanya ditentukan oleh faktor-faktor seperti keberhasilan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan oleh para staf selama proses keberangkatan hingga kepulangan jamaah.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Berdasarkan temuan melalui pendekatan kuantitatif, peneliti melakukan pengukuran untuk mengetahui pengaruh faktor keramahan staf, faktor profesionalitas staf, dan faktor kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah secara parsial dan simultan terhadap kepuasan jamaah. Dari pendekatan kuantitatif, peneliti mendapat hasil penelitian yang terukur, mendalam, meluas, dan komprehensif.

Pengaruh Faktor Keramahan Staf terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Dari data kuantitatif yang diperoleh dari sebar kuesioner kepada 34 responden, dan dengan berdasarkan tabel korelasi didapat bahwa nilai $p\ value$ dari variabel keramahan staf adalah 0,01. Apabila nilai $p\ value < 0,05$, maka variabel tersebut dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Sehingga faktor keramahan staf dapat mempengaruhi kepuasan jamaah.

Pengaruh Faktor Profesionalitas Staf terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Dari data kuantitatif yang diperoleh dari sebar kuesioner kepada 34 responden, dan dengan berdasarkan tabel korelasi didapat bahwa nilai $p\ value$ dari variabel profesionalitas staf adalah 0,01. Apabila nilai $p\ value < 0,05$, maka variabel tersebut dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Sehingga faktor profesionalitas staf dapat mempengaruhi kepuasan jamaah.

Pengaruh Faktor Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Masalah terhadap Kepuasan Jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

Dari data kuantitatif yang diperoleh dari sebar kuesioner kepada 34 responden, dan dengan berdasarkan tabel Korelasi didapat bahwa nilai $p\ value$ dari variabel kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah adalah 0,01. Apabila nilai $p\ value <$

0,05, maka variabel tersebut dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan. Sehingga faktor kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah dapat mempengaruhi kepuasan jamaah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Keramahan Staf, Profesionalitas Staf, Serta Kemampuan Staf dalam Menyelesaikan Permasalahan terhadap Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel Darfiq Group Lamongan yakni :

Faktor keramahan staf memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah pada travel Darfiq Group Lamongan dengan nilai $p\ value$ adalah $0,001 < 0,05$. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan, bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat dibuktikan terdapat pengaruh antara variabel keramahan staf (X_1) terhadap kepuasan (Y) jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan.

Faktor profesionalitas staf memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah pada travel Darfiq Group Lamongan dengan nilai $p\ value$ adalah $0,001 < 0,05$. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan, bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat dibuktikan terdapat pengaruh antara variabel profesionalitas staf (X_2) terhadap kepuasan (Y) jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan.

Faktor kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan jamaah pada travel Darfiq Group Lamongan dengan nilai $p\ value$ adalah $0,001 < 0,05$. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan, bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat dibuktikan terdapat pengaruh antara variabel kemampuan staf dalam menyelesaikan masalah (X_3) terhadap kepuasan (Y) jamaah pada Travel Haji dan Umrah Darfiq Group Lamongan

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, J. (2020). Kebijakan Pembatalan Pemberangkatan Jamaah Haji Tahun 1441 H/2020. *Jurnal Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah*, 16(1): 65-78. <https://etheses.uinmataram.ac.id/4864/1/Julia%20Aini%20170305024.pdf>
- Amin, Amirullah. (2021). Tafsir Ayat-Ayat Haji dalam Al-Quran. *Jakarta: Pustaka Ilmu*: 133-135. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/ushuluddin/esensia/article/view/151-07>
- Amri, A. (2024). Pengaruh keramahan staf terhadap kepuasan jamaah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah*, 12(3): 45-58.

- <https://repository.uir.ac.id/9653/>
- Andriani. (2019). Pengaruh Profesionalitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. <https://digilib.uinsuka.ac.id/id/eprint/35277/>
- Anwar, M. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Hema Tour and Travel Bondowoso). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4(11): 97-112. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/68095>
- Azzahra, F. (2022). Implementasi Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Layanan*, 16(3): 112-125. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72188>
- Budi, H. (2020). Profesionalitas Staf dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji. *Jurnal Studi Islam dan Manajemen*, 14(3): 200-215. <https://ejournal.uinsuka.ac.id/dakwah/JMD/article/view/62-03>
- Chandra, Rama. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian pada Travel Haji dan Umrah Plus PT. Inyong Travel Barokah. *Jakarta*: 1-13. <http://repository.stei.ac.id/1792/1/Jurnal%20Arif%20Zakiyyatan%20Ef fendi%20%282115000117%29%20Indonesia.pdf>
- Departemen Agama, R.I. (2005). Al-Qur'an dan terjemahan. *Jakarta: PT Syaamil Cipta Media*. <https://archive.org/details/al-quran-dan-terjemahnya>
- Darfiq Travel. (2023). Tentang Kami. *Darfiq Travel Group*. <https://darfiqtravel.com/>
- Fajar, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah. *Surakarta*. https://eprints.iain-surakarta.ac.id/492/1/Full%20Teks_%2020161231034.pdf
- Farhanah, N., & Raya, I.P. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 12(1). <https://e-jurnal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/jsam/article/view/469>
- Farhanah, N., & Raya, I.P. (2016). Problematika Waiting List Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia. *Jurnal Studi Agama Dan Masyarakat*, 12(1). <https://e-jurnal.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/jsam/article/view/469>
- Ghazali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. *Semarang*. https://www.researchgate.net/publication/289671928_Aplikasi_Analisis_Multivariate_Dengan_Program_IBM_SPSS_21_Update_PLS_Regresi
- Habib, B.A. (2019). Peran Kinerja Petugas Haji dalam Pelayanan Calon Jemaah di

- Embarkasi Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1): 59-73.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57797>
- Hariwijaya, M., & Triton, P.R. (2017). Pedoman Penulis Ilmiah Proposal dan Skripsi. Yogyakarta. <https://pusdantb.inlislitentb.com/opac/detail-opac?id=29675>
- Hasibuan, M.S. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Karyawan Kota Jambi. *Bumi Aksara*. <https://repository.unja.ac.id/66453/>
- Kamila, N., & Wardhana, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji dan Umrah di Buka Kembali pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 548. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1708>
- Kartika, R. (2023). Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Kepercayaan Jemaah Umrah PT. Samira Ali Wisata Jakarta Timur. *Jurnal Haji dan Umrah*, 17(2): 77-89.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74085>
- Kementerian Agama RI. (2024). Kuota 2024 Terbesar Sepanjang Sejarah Penyelenggaraan Ibadah Haji. Kementerian Agama RI.
<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kuota-2024-terbesar-sepanjang-sejarah-penyelenggaraan-ibadah-haji>
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2022). Marketing Management (16th ed.).
<https://vipublisher.com/index.php/vij/article/view/104>
- Lukman Hakim. (2023). Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Lanjut Usia di Kemenag Kabupaten Pemalang. *Jurnal Studi Pelayanan Haji*, 19(1): 50-63.
<http://etheses.uingusdur.ac.id/9374/>
- Lukmanul Hakim. (2019). Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan). *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 7(1): 10-16.
<http://repository.iainbengkulu.ac.id/10653/1/FILE%20DISTRIBUSI%20PDF.pdf>
- Lupioadi, R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi.
https://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2367
- Nanang, M. (2020). *Statistik Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta.
https://books.google.co.id/books/about/STATISTIK_SOSIAL.html?id=1XI1BgAAQBAJ&redir_esc=y
- Pratama, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Bengkulu. *Jurnal Manajemen Layanan*, 15(2): 45-59. <http://repository.uinfasbengkulu.ac.id/577/>

- Pratiwi, I. (2020). Pengaruh Keramahan Staf Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 18(2): 123-135. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/77871>
- Rahmania, F. (2019). Strategi Pelayanan Prima Tour Leader. *Jurnal Kualitas Layanan*, 13(2): 78-92. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/77765>
- Rahmat Iskandar. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan*. <https://eprints.iain-surakarta.ac.id/492/>
- Rahmawati, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan pada Travel Umroh PT. Silver Silk di Kota Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Layanan*, 16(2): 88-101. <https://repository.uir.ac.id/16471/>
- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Loyalitas Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2). <http://ejournal.stiemj.ac.id/index.php/ekobis>
- Rivai, V., & Murni, N. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Rajawali Pers. https://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=1681
- Safitri, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaan Umroh (Studi Kasus PT. Saudi Patria Wisata Metro) Multazam: *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*. *Desember*, 1(2), 80–89. <http://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam>

