

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PEZIARAH DI MAKAM SYEKH ABU BAKAR  
BIN YAHYA PULAU PANJANG, JEPARA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

**Jurusan Manajemen Dakwah**

Oleh:

Virda Wirdatul Izza

2001036010

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2024**

## NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

---

### NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel  
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Walisongo Semarang  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Virda Wirdatul Izza  
NIM : 2001036010  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Judul : "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara"

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 17 Mei 2024

Pembimbing

**Dr. Saerozi, S. Ag., M. Pd.**  
NIP.197106051998031004

## PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

### PENGESAHAN SKRIPSI

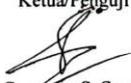
“HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PEZIARAH DI  
MAKAM SYEKH ABU BAKAR BIN YAHYA PULAU PANJANG, JEPARA”

Oleh :  
**VIRDA WIRDATUL IZZA**  
2001036010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 Juni 2024 dan dinyatakan  
telah **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos)

Susunan Dewan Penguji

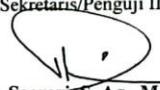
Ketua/Penguji I

  
**Dedy Susanto, S. Sos.I., M.S.I**  
NIP. 198105142007101001

Penguji II

  
**Dr. H. Kasmuri, M. Ag**  
NIP. 196608221994031003

Sekretaris/Penguji II

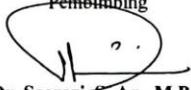
  
**Dr. Saerozi, S. Ag., M.Pd**  
NIP. 197106051998031004

Penguji IV

  
**Lukmanul Hakim, M. Sc**  
NIP. 199101152019031010

Mengetahui,

Pembimbing

  
**Dr. Saerozi, S. Ag., M.Pd.**  
NIP. 197106051998031004

Disahkan oleh  
Dewan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
pada tanggal, 09 Juli 2024



  
**Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M. Ag.**  
NIP. 197205171998031003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan manapun. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan. Sumber data pada penelitian ini dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 17 Mei 2024



Virda Wirdatul Izza

NIM. 2001036010

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, serta nikmat sehat selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan demikian, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Sang kekasih Allah sepanjang zaman, Nabi Muhammad SAW, yang memimpin umat manusia menuju jalan yang lurus.

Atas izin Allah SWT, penulisan skripsi berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara**” telah selesai. Penyelesaian skripsi ini merupakan prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang. Peneliti ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Nizar, M. Ag., Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Moh. Fauzi, M. Ag., sebagai Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dedy Susanto, S. Sos. I, M. S. I., dan Bapak Lukmanul Hakim, M. Sc., yang menjabat sebagai Ketua dan Sekretaris jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs. H. Fachrur Rozi, M. Ag., Dosen wali studi yang selalu memberi arahan, do'a, serta motivasi kepada peneliti dari awal kuliah hingga akhir.
5. Bapak Dr. Saerozi, S. Ag., M. Pd.. Dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membantu peneliti menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Para dosen dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah menyampaikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama masa studi.

7. Pimpinan Perpustakaan Pusat UIN Walisongo Semarang atas izin dan layanan perpustakaan yang sangat membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi.
8. Pengelola makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara dan pengelola transportasi penyebrangan Sapta Pesona Pantai Kartini, Jepara yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendapatkan data penelitian.
9. Semua responden yang telah menyempatkan waktu untuk membantu peneliti melakukan penelitian.
10. Kepada yang terhormat murobbi ruhina, Abah Imam Taufiq dan Umi Arikhah, Pengasuh Pondok Pesantren Darul Falah Be-Songo Semarang yang senantiasa memberikan wejangan, dukungan, do'a, motivasi serta membagikan ilmu kepada peneliti.
11. Kedua orang tua tersayang, Bapak H. Ali Sodikin dan Ibu Hj. Anik Widiarti yang do'anya tak pernah putus, kasih sayangnya tak terbatas, transferannya tak pernah telat, dan perjuangannya yang tak kenal lelah demi kelancaran kuliah peneliti selama ini.
12. Adik David Ahmad Firmansyah yang selalu tanya kapan pulang dan kapan lulus. Serta kakak sepupu, Jidan Jabbar Arfat yang menemani peneliti untuk mencari data penelitian.
13. Untuk teman terbaik, Mbak Syifaurchmi, Siti Fatimah, Rizky Salsa Sabrina, dan Karima Fajriati Sa'adah yang senantiasa menjadi teman berbagi keluh kesah selama kuliah hingga penulisan skripsi ini selesai, serta selalu memberikan mantra-mantra ajaib agar semangat selalu berkobar.
14. Untuk penduduk asrama C13, khususnya, Hilda Fairuz Zain, Rosa Ezizya, Anisafu, Izza Adelia, Najwa Nana, serta Chantika yang telah meminjamkan laptop kepada peneliti, memberikan semangat, menjadi teman curhat, berbagi canda tawa serta mengisi hari-hari indah peneliti selama proses penyusunan skripsi.
15. Terima kasih kepada orang yang kehadirannya selalu memberikan dukungan, semangat, do'a, dan energy positif kepada peneliti.

16. Untuk angkatan Al-Ghuroba' 2020 yang telah menemani perjalanan peneliti selama mondok dan kuliah di perantauan. Terima kasih telah mengajarkan banyak hal selama di Semarang.
17. Untuk keluarga The Atta Family, yang konten-kontennya selalu menjadi hiburan peneliti setiap hari supaya *mood* baik peneliti selalu terjaga demi kelancaran mengerjakan skripsi.
18. Untuk teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2020 terima kasih sudah kebersamai dan memberi bantuan peneliti dalam masa perkuliahan dan penyusunan skripsi.
19. Keluarga tercinta KKN MIT-16 Posko 01 yang kebersamai peneliti dalam masa perkuliahan.
20. Serta semua pihak yang telah membantu peneliti selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan secara rinci.

Peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah disebutkan di atas. Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka dengan berlipat ganda.

Semarang, 17 Mei 2024

Virda Wirdatul Izza

## **PERSEMBAHAN**

*Bissmillahirrahmanirrahim*

Atas izin Allah SWT

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua tercinta yang membesarkan, mendidik, menyayangi, mendo'akan, dan selalu memberikan ridha terhadap apapun pilihan hidup saya.

Teruntuk yang tersayang, Bapak H. Ali Sodikin dan Ibu Hj. Anik Widiarti

Serta adik kandung saya, David Ahmad Firmansyah.

## MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَا رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ  
الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ ( رواه البخارى و مسلم )

Artinya:

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, Rasulullah shallallahu ‘alaihi wa sallam  
bersabda: “Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia  
memuliakan tamunya”. ( HR. Bukhari Muslim)

## ABSTRAK

Virda Wirdatul Izza. 2001036010. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan peziarah untuk mencapai kepuasan peziarah. Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting demi terwujudnya kepuasan peziarah. Jika pelayanan baik, maka kepuasan peziarah juga akan tinggi. Destinasi wisata ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang mempunyai potensi besar untuk dikembangkan. Persepsi peziarah yang bagus terhadap kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan penyedia jasa dapat dikatakan berkualitas. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui: 1) tingkat kualitas pelayanan 2) tingkat kepuasan peziarah 3) hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara. Variabel pada penelitian ini meliputi variabel independen (X) adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen (Y) adalah kepuasan peziarah.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Populasi pada penelitian ini adalah peziarah yang telah mengunjungi makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan rumus Lemeshow (1997) sejumlah 100 responden. Analisis data menggunakan uji korelasi *pearson* dengan program statistik IBM SPSS *Statistic* versi 25.

Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan kategori sangat rendah 5%, kategori rendah 31%, kategori sedang 31%, kategori tinggi 24%, dan kategori sangat tinggi 9%. Sementara itu, tingkat kepuasan peziarah kategori sangat rendah 5%, kategori rendah 18%, kategori sedang 39%, dan kategori tinggi 38%. Pada Variabel kualitas pelayanan, salah satu dari indikator empati menunjukkan kategori kurang baik yakni pada item X.19 yaitu pihak pengelola makam sulit untuk dihubungi khususnya saat dibutuhkan peziarah. Selain itu, item yang menunjukkan kategori sangat baik terdapat pada item X.18 pada indikator empati yakni pengelola makam yang menghormati peziarah saat melakukan kegiatan ziarah dan X.22 pada indikator bukti fisik yakni lingkungan yang nyaman dan bersih. Pada variabel kepuasan peziarah, semua item pernyataan dalam tiap indikator menunjukkan kategori sedang. Hasil uji korelasi menyatakan bahwa ada hubungan hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi *pearson* didapatkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,774 dan nilai signifikansi ( $p$ )= 0,00 ( $p < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.*

## DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	12
A. Wisata Ziarah .....	12
1. Definisi Wisata Ziarah.....	12
2. Motivasi Orang Melakukan Ziarah .....	14
B. Kepuasan Peziarah .....	15
1. Definisi Kepuasan Peziarah.....	15
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peziarah .....	17

3. Indikator Kepuasan Peziarah.....	18
C. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	19
2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	20
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peziarah.....	23
E. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Variabel dan Instrumen Penelitian.....	27
C. Sumber dan Jenis Data.....	33
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	39
A. Kondisi Geografis.....	39
B. Akses Peziarah Menuju Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya.....	39
C. Sejarah Singkat Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya.....	40
D. Pengelola Fasilitas Pada Kawasan Wisata Ziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara.....	42
1. Struktur Pengurus Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara.....	42
2. Struktur Organisasi Sapta Pesona ( Penyedia Transportasi Penyeberangan Menuju Pulau Panjang di Pantai Kartini, Jepara).....	43

E. Fasilitas Wisata Ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara	45
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	51
A. Deskripsi Data .....	51
B. Pengujian Persyaratan Analisis .....	60
1. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	60
2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	63
3. Hasil Uji Normalitas .....	64
C. Pengujian Hipotesis .....	65
1. Hasil Uji Hipotesis .....	65
2. Hasil Uji Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	66
D. Pembahasan .....	67
1. Tingkat Kualitas Pelayanan di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara .....	67
2. Tingkat Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara .....	72
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara .....	75
E. Keterbatasan Penelitian .....	78
BAB VI PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
Daftar Pustaka .....	81
Daftar Riwayat Hidup .....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Ziarah .....	32
Tabel 5. 1 Deskripsi Statistik .....	52
Tabel 5. 2 Deskripsi statistik .....	54
Tabel 5. 3 Kriteria Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 5. 4 Frekuensi Statistik.....	55
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 5. 6 Deskripsi Statistik .....	58
Tabel 5. 7 Kriteria Variabel Kepuasan Peziarah.....	58
Tabel 5. 8 Frekuensi Statistik.....	59
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Peziarah.....	59
Tabel 5. 10 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	61
Tabel 5. 11 Validitas Variabel Kepuasan Peziarah (Y) .....	62
Tabel 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	63
Tabel 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peziarah.....	64
Tabel 5. 14 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis .....	65
Tabel 5. 16 Hasil uji $R^2$ .....	66
Tabel 5. 17 Klasifikasi TCR.....	67
Tabel 5. 18 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan.....	68
Tabel 5. 19 Distribusi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap .....	69
Tabel 5. 20 Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan .....	69
Tabel 5. 21 Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati .....	70
Tabel 5. 22 Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik.....	71
Tabel 5. 23 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harapan.....	73
Tabel 5. 24 Distribusi Jawaban Responden Indikator Minat untuk Berkunjung Kembali.....	73
Tabel 5. 25 Distribusi Jawaban Responden Indikator Minat untuk Merekomendasikan .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Konseptual Hubungan Antar Variabel.....	25
Gambar 4. 1 Struktur Pengurus Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sapta Pesona .....	43
Gambar 4. 3 Dermaga penyebrangan Pantai Kartini menuju Pulau Panjang .....	45
Gambar 4. 4 Area Makam.....	45
Gambar 4. 5 Bangunan makam.....	46
Gambar 4. 6 Pusat Informasi makam.....	46
Gambar 4. 7 Mushola di area makam .....	47
Gambar 4. 8 Ruang penginapan atau aula di area makam .....	48
Gambar 4. 9 Air barokah.....	48
Gambar 4. 10 Warung kuliner di Pantai Pulau Panjang, Jepara .....	49
Gambar 4. 11 Oleh-Oleh Khas Jepara di Pantai Pulau Panjang .....	49
Gambar 4. 12 Pantai Pulau Panjang Jepara.....	50
Gambar 5. 1. Kurva Kriteria Skor Masing-Masing Variabel.....	53
Gambar 5. 2 Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	56
Gambar 5. 3 Kurva Kriteria Skor Masing-Masing Variabel.....	57
Gambar 5. 4 Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Peziarah .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 1. 2 Tabel skoring Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peziarah (Y) .....	90
Lampiran 1. 3 Uji Validitas Instrumen Variabel X.....	98
Lampiran 1. 4 Uji Validitas Instrumen Variabel Y.....	103
Lampiran 1. 5 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X.....	104
Lampiran 1. 6 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y.....	104
Lampiran 1. 7 Uji Normalitas Data.....	105
Lampiran 1. 8 Uji Korelasi .....	105
Lampiran 1. 9 Uji Determinasi .....	106
Lampiran 1. 10 Hasil Statistik Deskriptif .....	106
Lampiran 1. 11 Output SPSS Distribusi Jawaban Responden.....	107
Lampiran 1. 12 Draft wawancara Juru Kunci Makam.....	112
Lampiran 1. 13 Draft Wawancara Pimpinan Sapta Pesona .....	113
Lampiran 1. 14 Bukti Penelitian di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.....	114
Lampiran 1. 15 Bukti Penelitian di Kantor Sapta Pesona Pantai Kartini, Jepara	115
Lampiran 1. 16 Dokumentasi wawancara Bersama Juru Kunci Makam.....	116
Lampiran 1. 17 Dokumentasi Wawancara Bersama Bendahara Sapta Pesona...	117
Lampiran 1. 18 Beberapa Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	117

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia terkenal karena keanekaragaman budaya dan keindahan alam yang memukau. Apabila dikelola dengan baik dan maksimal dapat memberikan profit yang sangat besar bagi negara. Adapun pendaayagunaannya yaitu dengan menciptakan suatu daerah yang eksotis menjadi destinasi wisata. Eksistensi dari pariwisata bisa memberikan peluang kerja seluas-luasnya untuk masyarakat sekitar, sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Pariwisata termasuk sektor yang berpotensi layak untuk dikembangkan dan dikelola dengan maksimal agar mampu bersaing di pasar internasional. Oleh sebab itu, perlu mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah setempat.

Pariwisata adalah sektor multidimensi yang rumit. Selain itu, mempunyai keterlibatan terhadap sektor lain dalam kegiatan kepariwisataan. Bersumber dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2011, pengertian kepariwisataan ialah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha.

Beragam potensi wisata di setiap daerah bisa menambah keanekaragaman destinasi wisata, sehingga menjadi lebih banyak pilihan alternatif destinasi wisata yang dapat dikunjungi dengan harapan dapat lebih banyak menarik orang untuk berkunjung. Sebagai upaya pengembangan produk wisata, kegiatan promosi dan pemasaran produk wisata juga perlu dikelola dengan baik, terencana, dan terarah serta perlu memperoleh dukungan dari banyak pihak seperti pemerintah daerah, pengusaha swasta, masyarakat setempat, serta orang yang berkunjung. Seluruh pihak tersebut dapat berperan

dalam mempromosikan produk wisata, sehingga dapat menjadi populer di kalangan masyarakat secara luas dan menarik minat untuk mengunjungi suatu destinasi wisata yang direkomendasikan.

Menurut Lemy (2018) pariwisata merupakan aktivitas perpindahan sementara seseorang atau kelompok dari tempat asal mereka menuju ke tempat tujuan lain untuk mendapatkan ketenangan, kegembiraan, dan kebahagiaan.<sup>1</sup> Termasuk dalam kategori jenis wisata yakni wisata ziarah, kuliner, alam, minat khusus, sejarah, budaya, dan lainnya. Dari berbagai jenis wisata tersebut dapat memberikan efek ketenangan dan relaksasi bagi para pengunjung yang mana hal tersebut menjadi tujuan orang melakukan kegiatan wisata.

Dalam penelitian ini, peneliti akan lebih spesifik mengkaji mengenai wisata ziarah. Wisata ziarah adalah salah satu jenis wisata yang menarik dan disukai oleh kelompok yang suka melakukan perjalanan wisata ziarah. Wisata ziarah mempunyai potensi dan layak dijadikan wisata unggulan Indonesia. Saat ini wisata ziarah sedang dikembangkan di Indonesia. Meskipun saat ini jenis wisata ziarah masih belum mampu bersaing dengan jenis wisata lainnya. Menurut Pangestu (2014), Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, destinasi wisata ziarah harus memenuhi standar pelayanan wisata yang didukung oleh tersedianya *ancillary*, akomodasi, atraksi, aksesibilitas, maupun amenitas.<sup>2</sup> Jika berhasil, ribuan peziarah mancanegara akan datang beramai-ramai untuk mengunjungi wisata ziarah tersebut. Artinya pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mendukung keberadaan wisata ziarah pada setiap daerah di Indonesia untuk terus dikembangkan.

Menurut Hakim & Muhajarah (2023) salah satu destinasi wisata yang terkenal dan lekat dengan tradisi masyarakat Indonesia adalah wisata religi yaitu tradisi berkunjung ke makam-makam (ziarah) ulama-ulama penyebar

---

<sup>1</sup> Diena M. Lemy. 2018. "*Jasa Pariwisata*". Yogyakarta: Explore. Hlm 5

<sup>2</sup> detikNews. 2014. "Menparekraf Minta Pemkab Gresik Punya Standar Pelayanan Wisata Religi", dalam <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-2524405/menparekraf-minta-pemkab-gresik-punya-standar-pelayanan-wisata-religi> diakses 3 Oktober 2023

agama Islam.<sup>3</sup> Wisata ziarah memiliki makna tersendiri bagi umat beragama khususnya masyarakat Jawa. Pada umumnya, masyarakat Jawa tetap menjaga warisan budaya sampai saat ini, seperti berziarah ke makam-makam orang yang telah meninggal. Maka, sebagian besar dari masyarakat Jawa juga mengunjungi makam-makam wali untuk berziarah. Masyarakat Jawa percaya bahwa dengan mengirimkan doa, ngalap berkah dan bertawasul kepada para wali yang menjadi kekasih Allah dan dianggap suci serta dekat dengan Allah maka do'a yang dipanjatkan dapat segera terwujud.

Destinasi wisata ziarah yang diperkenalkan kepada khalayak umum, harus dapat memberikan pengalaman spritual yang unik dan memberdayakan pengunjungnya baik secara spiritual maupun emosional.<sup>4</sup> Dari beberapa destinasi wisata ziarah di Jepara, makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang merupakan destinasi wisata ziarah yang menjadi andalan bagi para peziarah yang ada di Jepara. Selain karena rekam jejak semasa hidup Abu Bakar bin Yahya dalam menyebarkan agama Islam di Jepara, Syekh Abu Bakar bin Yahya juga merupakan keturunan Nabi Muhammad SAW yang ke 29. Berikut silsilah keturunan termuat dalam urutan:<sup>5</sup>

- 1) Sayyidinal Imam Quthubul Habib Abu Bakar
- 2) Bin Sayyid Ahmad
- 3) Bin Sayyid Syeikh
- 4) Bin Sayyid Imam Ahmad
- 5) Bin Sayyid Yahya
- 6) Bin Sayyid Hasan
- 7) Bin Sayyid Ali
- 8) Bin Sayyid Alwy

---

<sup>3</sup> Lukmanul Hakim dan Kurnia Muhajarah. 2023. "Travel Pattern Wisata Religi di Jawa Tengah. *Ar-Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*. Volume 3, Issue 1. Hlm. 3

<sup>4</sup> Lukmanul Hakim, dkk. 2023. "*WISATA RELIGI Menjelajahi Spiritualitas Melalui Destinasi Suci*". Semarang: Fatawa Publishing. Hlm. 57

<sup>5</sup> Puri Izzatul Islam dan Fania Mutiara Savitri. 2023. "*Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Minat Kunjung Ulang Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar Jepara*". *Ar-Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and creative Economy*. Volume 3, Nomor 1. Hlm. 70

- 9) Bin Sayyid Muhammad Maulad Dawilah
- 10) Bin Sayyid Ali
- 11) Bin Sayyid Alwy
- 12) Bin Sayyid Muhammad Al Faqih Al Muqaddam
- 13) Bin Sayyid Sayyid Ali
- 14) Bin Sayyid Muhammad Shohibul Murobath
- 15) Bin Sayyid Ali Kholi'i Qosim
- 16) Bin Sayyid Alwy
- 17) Bin Sayyid Muhammad
- 18) Bin Sayyid Alwy
- 19) Bin Sayyid 'Ubaidillah
- 20) Bin Sayyid Ahmad Muhajir
- 21) Bin Sayyid 'Isa Al Bashri
- 22) Bin Sayyid Muhammad An Naqib
- 23) Bin Sayyid Ali Al'uroidly
- 24) Bin Sayyid Ja'far Shodiq
- 25) Bin Sayyid Muhammad Al Baqir
- 26) Bin Sayyid Ali Zainal 'Abidin
- 27) Bin Sayyidinal Imam Husain As Sibthi
- 28) Bin Sayyidinal Imam Ali bin Abi Thalib Wabni Sayyidatina Fatimah  
Azzahro
- 29) Binti Sayyidil Mursalin Muhammad bin Abdullah bin Abdul Muthalib Al  
Hasyimi Shollallohu 'Alaihi Wassalam

Hal menarik lainnya adalah untuk bisa sampai ke makam tersebut perlu mengendarai kapal untuk menyebrang laut, hal itu menjadi magnet tersendiri bagi para peziarah. Para peziarah tidak merasa bahwa biaya perjalanan yang diperlukan menjadi beban bagi peziarah. Sebab, selain terpenuhinya emosi spiritual dengan berziarah, peziarah juga dapat menikmati eksotisme pantai Pulau Panjang. Terdapat beberapa jenis wisata lain yang bisa dilakukan peziarah setelah berziarah seperti menikmati alam di pinggiran

pantai, wisata kuliner khas Jepara, dan ada pula wisata snorkeling bagi peziarah yang tertarik.

Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya menjadi lebih dikenal sebab diadakannya pengajian haul pertama kali yang digelar langsung oleh Habib Luthfi bin Yahya pada tahun 2001. Sejak saat itu, peziarah mulai banyak yang berdatangan ke makam tersebut. Peziarah di makam tersebut tidak hanya berasal dari Jepara. Sudah banyak orang yang datang berziarah di makam tersebut dari Pulau Jawa maupun Luar Pulau Jawa. Meskipun orang yang datang ke Pulau Panjang tidak selalu berziarah, namun tetap lebih banyak orang yang berziarah ke makam tersebut.

Destinasi wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya hanya dikelola oleh satu orang juru kunci dan satu orang penjaga makam. Biasanya, peziarah paling banyak berkunjung saat haul Syekh Abu Bakar bin Yahya. Peziarah juga bermalam disebabkan tidak ada kapal yang berlayar di malam hari dan arah angin yang tidak mendukung. Sedangkan aula yang tersedia untuk penginapan peziarah tidak dapat menampung semua peziarah jika sedang banyak yang berkunjung dan ingin menginap. Selain itu, para santri dari Habib Luthfi bin Yahya juga selalu melakukan ziarah di makam tersebut pada setiap tahunnya dan menginap di aula yang telah disediakan. Makam tersebut ramai dikunjungi di waktu-waktu tertentu saja, seperti saat akan ada ujian sekolah, bulan-bulan tertentu, saat peziarah sedang mengalami masalah, saat haul, waktu libur, saat tradisi lomban Jepara dan lainnya. Jika sedang memasuki musim hujan, kapal tidak berlayar menuju Pulau Panjang sebab cuaca buruk dan keselamatan peziarah tidak aman.

Untuk bisa sampai ke kawasan Pulau Panjang perlu mengendarai kapal kecil yang berlayar mulai dari Pantai Kartini atau Pantai Bandengan. Pihak penyedia transportasi laut menuju Pulau Panjang juga berperan besar dalam berbagai wisata yang ditawarkan selama di Pulau Panjang termasuk wisata ziarah. Dengan banyaknya rombongan peziarah yang berdatangan dari berbagai daerah, pihak penyedia transportasi juga harus selalu siap sedia ketika dihubungi oleh ketua rombongan atau orang yang akan berziarah ke

Pulau Panjang. Selain itu, keselamatan peziarah selama perjalanan laut juga harus terjamin demi kepuasan peziarah.

Destinasi wisata ziarah Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya mempunyai potensi besar untuk dikembangkan. Dengan kewibawaan dan kharisma Syekh Abu Bakar bin Yahya, sarana dan prasarana yang tersedia, serta eksotisme pantai Pulau Panjang, jumlah kunjungan peziarah dapat ditingkatkan lagi. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan supaya menjadi objek evaluasi untuk berbagai pihak pengelola termasuk pemerintah daerah setempat yang perlu mendukung pengelolaan wisata ziarah demi meningkatnya kunjungan peziarah serta memaksimalkan peran pelaku bisnis di sekitar kawasan makam agar pendapatan masyarakat sekitar dapat meningkat.

Pemerintah daerah setempat harus mendukung terciptanya pengembangan dan pengelolaan wisata ziarah yang sama dengan wisata pada umumnya. Seperti mendukung tersedianya penambahan tempat penginapan bagi peziarah di kawasan makam, mengalokasikan dana pemerintah untuk fasilitas penunjang lainnya, menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dengan mengadakan pelatihan mengenai bagaimana pelayanan yang baik bagi peziarah, baik bagi pengelola makam, penyedia transportasi laut, maupun para pedagang di sekitar makam agar dapat memaksimalkan kinerjanya sehingga pendapatan yang diterima dapat bertambah.

Menurut Suaibah (2017) mengatakan bahwa kepuasan peziarah berperan besar dalam menentukan perkembangan wisata ziarah.<sup>6</sup> Kepuasan adalah emosi senang atau kecewa individu mengenai pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan peziarah menjadi evaluasi bagi penyedia jasa, agar dapat dijadikan sumber atau informasi tolak ukur keberhasilan dalam melayani kebutuhan peziarah. Persepsi peziarah yang bagus terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mulai dari awal

---

<sup>6</sup> Lilis Suaibah. 2017. "Analisis Kepuasan Peziarah Terhadap Objek Wisata Ziarah Makam Syaikhona Muhammad Kholil Bangkalan Madura". Jurnal Pamator, Volume 10, Nomor 2. Hlm. 146

keberangkatan hingga sampai kembali pulang menjadi kunci keberhasilan penyedia jasa dapat dikatakan berkualitas. Selain itu, kepuasan peziarah mengenai terpenuhinya harapan yang diinginkan meliputi pengalaman spiritual, pengalaman berwisata lainnya, juga pengalaman perjalanan yang memuaskan dapat memberikan efek baik kedepannya. Dimana peziarah tersebut dapat memberikan penilaian yang lebih dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai wisata ziarah yang telah dilaksanakan. Sehingga, dapat mengundang banyak peziarah untuk berziarah ke makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka peneliti berinisiasi untuk melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang Jepara?
2. Bagaimana kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang Jepara?
3. Adakah hubungan antara kualitas pelayanan wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dengan kepuasan peziarah?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan rumusan masalah, tujuan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang Jepara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang Jepara.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dengan kepuasan peziarah.

Penelitian ini diharapkan dapat membawa kemaslahatan. Berikut adalah manfaat penelitian yang bisa diambil:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pemahaman dan pengetahuan lebih lanjut, terutama dalam konteks wisata ziarah. Dengan demikian, temuan ini dapat menjadi referensi atau sumber informasi mengenai wisata ziarah makam para Walisongo pada umumnya, serta wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara secara khusus.

2. Secara Praktis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengelola destinasi wisata ziarah agar dapat menarik minat dan didatangi oleh para peziarah dari berbagai penjuru dunia, berkat peningkatan kualitas pelayanan di wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang Jepara.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Suatu penelitian harus mengedepankan prinsip orisinalitas atau keaslian. Maka dari itu, dalam penelitian ini harus bebas plagiasi dari penelitian sebelumnya. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi tinjauan pustaka serta referensi penulisan dalam penelitian ini:

*Pertama*, skripsi karya Sochil Luthfi Noor yang berjudul “*Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di King Coffee Malang*” pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta mengeksplorasi hubungan antara keduanya di King Coffee Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner. Analisis data meliputi uji deskriptif, uji normalitas, uji

linieritas dan uji korelasi menggunakan rumus *product moment pearson* dengan bantuan program *SPSS for windows* versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan masuk dalam kategori sedang sebesar 63% yang berarti kualitas pelayanan cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan konsumen juga berada dalam kategori sedang sebesar 67% menunjukkan kepuasan konsumen yang cukup baik. Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebesar 75,5% sementara 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, serta penggunaan rumus Lemeshow (1997) dalam menentukan jumlah sampel. Teknik pengumpulan data mencakup kuesioner dan wawancara. Analisis data meliputi uji normalitas, statistik deskriptif, dan uji hipotesis untuk membuktikan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen.

*Kedua*, jurnal karya Marnovita yang berjudul “*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di PT.PLN (Persero) Kota Samarinda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dengan 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode korelasi *product moment*. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) Kota Samarinda, dengan nilai  $r=0,57$  dan nilai  $P=0,029$ .<sup>7</sup>

Perbedaan terletak pada objek penelitian dan metode pengambilan sampel. Penelitian ini Menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan rumus Lemeshow (1997) untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Selain untuk menguji adanya hubungan antara variabel independen dan dependen, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan serta kepuasan peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin

---

<sup>7</sup> Marnovita. 2020. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. Psikoborneo”. Volume 8, Nomor 1.

Yahya Pulau Panjang, Jepara. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi *pearson* dengan bantuan program statistik IBM SPSS *Statistic* versi 25.

*Ketiga*, jurnal karya Rachmat Gunawan dan Deni Azhar yang berjudul “*Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor*” pada tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan kualitas produk dan kepuasan konsumen di Restoran Kopilao Puncak Bogor. Pendekatan penelitian ini bersifat deskriptif dan asosiatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen di Restoran Kopilao Puncak Bogor, dengan nilai R sebesar 0,733 dan  $p = 0,00$ .<sup>8</sup>

Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik *Purposive Sampling* digunakan untuk menentukan sampel sebanyak 100 responden, sesuai dengan rumus Lemeshow (1997). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan korelasional.

*Keempat*, skripsi yang ditulis oleh Wiwit Dian Rahmatika berjudul “*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Widya di Desa Cokrah Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2019*” pada tahun 2019. Penelitian ini melibatkan semua pelanggan Salon Widya, yang berjumlah 125 orang di Desa Congkrah, Kecamatan Pemalang, Kabupaten Pemalang, dan bertujuan untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*, dengan 32% dari populasi yang diambil sebagai sampel, sehingga jumlah responden sebanyak 40 orang. Analisis data dilakukan menggunakan uji analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara

---

<sup>8</sup> Rachmat Gunawan dan Deni Azhar. 2020. “Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor”. Jurnal Visionida, Volume 6, Nomor 1.

kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Salon Widya di Desa Congkrah Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang.<sup>9</sup>

Perbedaannya terletak pada objek penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

*Kelima*, skripsi karya Syaflia Fitri berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di UPT PPA Provinsi Riau. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *quota sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Analisis data dilakukan menggunakan teknik korelasi *spearman's rank correlation*.<sup>10</sup>

Perbedaan terletak pada objek penelitian. Selain itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dihitung Menggunakan rumus Lemeshow (1997). Analisis data dilakukan menggunakan uji hipotesis korelasi *pearson*.

---

<sup>9</sup> Wiwit Dian Rahmatika. 2019. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Widya di Desa Cokrah Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2019” Skripsi: Universitas Pancasakti Tegal.

<sup>10</sup> Syaflia Fitri. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak ( UPT PPA) Provinsi Riau”. Skripsi: Universitas Islam Riau Pekanbaru.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

#### **A. Wisata Ziarah**

##### **1. Definisi Wisata Ziarah**

Wisata ziarah adalah aktivitas perjalanan perorangan atau kelompok menuju tempat-tempat yang diberkahi, ke bukit atau gunung yang dianggap keramat, ke makam orang terkemuka atau tokoh agama atau wali Allah yang dianggap sebagai manusia luar biasa yang penuh legenda.<sup>11</sup> Dimana, niat atau keinginan peziarah untuk mendapat keberkahan, kedamaian batin, kekayaan materi, keselamatan, dan keberkahan dikaitkan dengan wisata ziarah ini. Melakukan wisata ziarah dapat memberikan pengalaman religius dan memberikan keharmonisan di dalam hati. Peziarah juga dapat memahami latar belakang perjalanan keagamaan tokoh agama yang diziarahi sehingga menambah rasa cinta terhadap para kekasih Allah SWT.

Wisata ziarah merupakan perjalanan menuju tempat-tempat yang dianggap suci atau tempat bersejarah secara agama.<sup>12</sup> Selain mengunjungi tempat bersejarah atau keramat, atau museum yang memiliki nilai religius, peziarah juga mengunjungi makam-makam orang besar atau ulama.<sup>13</sup> Wisata ziarah menawarkan daya tarik wisata dengan tujuan dapat meningkatkan kesadaran peziarah atas kebesaran Allah SWT. Setelah peziarah melakukan kegiatan berdoa dan bertawasul, efeknya dapat memicu emosi keagamaan, seperti hadirnya rasa tenang, damai, serta merendahkan diri kepada Allah. Dengan melakukan suatu perjalanan

---

<sup>11</sup> Gazali. 2014. “*Wisata Ziarah: Potensi Ekonomi Umat di Lokasi Makam Syekh Moehammad Yoesoef Tilatang Kamang Kabupaten Agama*”. Suluah: Lingkungan Sosial, volume 14, No. 18. Hlm.44.

<sup>12</sup> Lukmanul Hakim, dkk. 2023. “*WISATA RELIGI Menjelajahi Spiritualitas Melalui Destinasi Suci*”. Semarang: Fatawa Publishing. Hlm. 10

<sup>13</sup> Winanda dan Khoirun. 2023. “*Pengembangan Wisata Religi Kabupaten Bangkalan dengan Pendekatan Maqasid Al-Shari’ah*”. Al-Faruq: Jurnal Hukum Ekonomi dan Hukum Islam. Volume 1, Nomor 2.

wisata ziarah dapat memberikan efek positif seperti mengingatkan adanya kematian dan akhirat, surga dan neraka, menumbuhkan rasa ingin bertaubat, serta menumbuhkan rasa syukur atas ciptaan dan keagungan Allah SWT.<sup>14</sup>

Terdapat sebuah hadits yang menjelaskan mengenai kesunnahan berziarah yaitu hadits yang diriwayatkan oleh Buraidah *radhiyallahu ‘anhu*, riwayat oleh Imam muslim dan Imam Abu Daud 2816 dan merupakan hadits yang shahih, hadits tersebut adalah sebagai berikut:

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ يُونُسَ حَدَّثَنَا مُعَرِّفُ بْنُ وَاصِلٍ عَنْ مُحَارِبِ بْنِ دِثَارٍ عَنْ ابْنِ بُرَيْدَةَ  
عَنْ أَبِيهِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَيْتُكُمْ عَنْ زِيَارَةِ الْقُبُورِ فَزُورُوهَا فَإِنَّ فِي زِيَارَتِهَا  
تَذَكِيرَةً

*Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Ahmad bin Yunus, telah menceritakan kepada kami Mu’arrif bin Washil dari Muharib bin Ditsar dari Ibnu Buraidah dari ayahnya ia berkata, Rasulullah SAW. bersabda. “Aku telah melarang kalian menziarahi kuburan, sekarang berziarahlah ke kuburan, karena dalam berziarah itu terdapat peringatan (mengingat kematian).” (HR. Abu Daud 2816)*

Dari hadits tersebut dapat disimpulkan bahwa Nabi Muhammad SAW. telah menganjurkan untuk berziarah sebab dapat mengingatkan akan kematian yang akan datang. Jadi, makna lain dari hadits tersebut jika dikaitkan dengan penelitian ini adalah bahwa dengan melakukan wisata ziarah maka tidak hanya memberikan kesenangan duniawi, namun juga mengingatkan kepada kematian. Selain itu, untuk menghormati jasa para kekasih Allah yang berjuang menyebarkan Islam pada masa itu.

Wisata ziarah sudah tidak lagi menjadi perjalanan monoton yang hanya mengunjungi makam-makam saja. Saat ini, tempat wisata ziarah telah dikemas dengan menggabungkan jenis wisata lainnya seperti wisata

---

<sup>14</sup> Fadhil Surur. 2020. “Wisata Halal Konsep dan Aplikasi”. Makassar: University Press. Hlm. 38.

kuliner, wisata alam, wisata sejarah, dan wisata belanja yang tetap dibalut dengan prinsip-prinsip Islam. Sehingga, peziarah tidak hanya melakukan satu kegiatan untuk melakukan ziarah saja. Akan tetapi, juga dapat menikmati jenis wisata yang lainnya yang juga dapat menjadi tambahan daya tarik tersendiri bagi peziarah salah satunya seperti di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara.

## 2. Motivasi Orang Melakukan Ziarah

Ziarah merupakan budaya masyarakat Indonesia yang sudah ada sejak dahulu kala dengan diiringi motif-motif yang ada di dalamnya. Motivasi berziarah tentunya berbeda antara ziarah ke makam para waliyullah dengan makam keluarga atau kerabat dekatnya. Masyarakat Indonesia pada umumnya percaya bahwa dengan mengunjungi makam para wali Allah akan mendapatkan keberkahan hidup, ketenangan, kebahagiaan dan terkabul segala hajat yang diminta kepada Allah lewat perantara kekasih Allah Setiap peziarah memiliki motif ziarah yang berbeda, meskipun dari daerah atau rombongan yang sama. Pada intinya, kesamaan dari semua peziarah yakni para peziarah mau untuk meninggalkan aktivitas dan kesibukan dunia untuk bisa melakukan ziarah ke makam-makam para waliyullah. Berikut motivasi orang melakukan ziarah adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

### a. Gorowasi

Gorowasi merupakan motivasi peziarah supaya mendapatkan kekuatan, ketenaran, keseimbangan pribadi, usia panjang, serta untuk memperoleh ketenangan batin. Peziarah percaya bahwa dengan berziarah ke makam suatu wali Allah dapat menjadi perantara untuk memberikan pertolongan seperti pengobatan spiritual, dan hal lainnya.

### b. Widiginong

Widiginong merupakan motivasi peziarah supaya memperoleh kekayaan duniawi dan naiknya pangkat atau jabatan. Peziarah

---

<sup>15</sup> Ahmad Sauqi dan Mifta Farid Hamka. 2018. “*Motif Ziarah Petilasan Prabu Jayabaya (Menelisik Makna dan Tujuan Masyarakat Berziarah Petilasan Sri Aji Jayabaya)*”. Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin, Volume 06, Nomor 02. Hlm. 251.

berkeyakinan bahwa dengan berziarah dapat memperoleh rezeki berupa materi yang lebih banyak, mencegah musibah, kemalangan, kesengsaraan, dan lainnya.

c. Samaptadanu

Samaptadanu merupakan motivasi peziarah supaya mendapatkan keselamatan dan kebahagiaan untuk keturunan. Selain itu, juga untuk melaksanakan nadzar peziarah demi keselamatan anak cucu.

d. Tatarasa

Tatarasa merupakan motivasi berziarah supaya mendapatkan berkah dan ketegaran hidup (ngalap berkah). Peziarah berkeyakinan bahwa disebabkan karena karomah dari seorang wali dan cucu terdekat Nabi Muhammad SAW. para peziarah datang untuk bertawasul dengan harapan mendapatkan keberkahan dari kekasih Allah yang dianggap suci.

## **B. Kepuasan Peziarah**

### **1. Definisi Kepuasan Peziarah**

Kepuasan peziarah menjadi tujuan utama dalam penyedia jasa khususnya di bidang pariwisata. Kepuasan peziarah juga menjadi salah satu indikator paling baik demi profit penyedia jasa di masa depan.<sup>16</sup> Untuk mencapai kepuasan bagi peziarah, maka penyedia jasa bidang pariwisata harus bisa memenuhi harapan-harapan peziarah dan memberikan pelayanan prima.

Menurut Westbrook & Reily dalam buku Tjiptono (2014) yang berjudul *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, penelitian* mengungkapkan bahwa kepuasan peziarah merupakan reaksi secara emosional mengenai pengalaman yang berhubungan dengan barang atau jasa yang telah dibeli dan dirasakan. Di mana tanggapan emosional tersebut dipengaruhi evaluasi kognitif yang membandingkan antara ekspektasi peziarah dengan realitas yang diterima.

---

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono. 2014. "*Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian*". Yogyakarta: Andi. Hlm. 353

Kepuasan peziarah merupakan respon yang ditunjukkan oleh peziarah terhadap bentuk pelayanan yang diterima dan dirasakan, kemudian membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkan.<sup>17</sup> Hal senada juga dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009) menjelaskan bahwa kepuasan peziarah adalah respon emosional yang timbul sesudah melakukan perbandingan antara hasil kinerja pada realitasnya dengan kinerja yang diinginkan.<sup>18</sup> Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan jika hasil kinerja tidak sesuai harapan peziarah artinya peziarah tidak puas dan jika hasil kinerja sesuai dengan ekspektasi bahkan melebihi maka dapat dikatakan bahwa peziarah tersebut merasa puas.

Perlu diketahui, harapan dari peziarah terbentuk dari pengalaman pribadi sebelumnya atau dari pengalaman orang lain, bahkan bisa juga dari iklan yang ditawarkan oleh suatu penyedia jasa. Penyedia jasa yang dimaksud dalam hal ini adalah pengelola wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dan penyedia transportasi Sapta Pesona Pantai Kartini Jepara. Maka dari itu, pihak penyedia jasa harus mampu membaca dan memahami kebutuhan dan harapan peziarah agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka.

Peziarah yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas dan mendorong terjalannya rekomendasi dari mulut ke mulut. Menurut Kotler dalam buku Elliyana, dkk. (2020) yang berjudul Dasar-Dasar Pemasaran mengungkapkan bahwa ciri-ciri peziarah yang puas ada 2:<sup>19</sup>

#### 1. Loyalitas Peziarah

Loyalitas dalam kalangan peziarah yang dimaksudkan adalah perasaan keseluruhan mengenai kunjungan wisata ziarah, rekomendasi destinasi wisata ziarah kepada orang lain dan minat

---

<sup>17</sup> Teddy Chandra, dkk. 2020. “*Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*”. Purwokerto: CV IRDH. Hlm. 120

<sup>18</sup> Kotler dan Keller. 2009. “*Manajemen Pemasaran, edisi kedua belas jilid 1*”. PT Indeks. Hlm. 177

<sup>19</sup> Ela Elliyana, dkk. 2020. “*Dasar-Dasar Pemasaran*”. Kota Malang: Ahlimedia Press. Hlm. 147

untuk mengadakan kunjungan kembali ke wisata ziarah tersebut di masa yang akan datang. Loyalitas peziarah terbentuk dari perasaan puas dari keseluruhan hal yang diterima baik kepuasan terhadap pelayanan yang diterima maupun kepuasan emosi spiritual.

2. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang positif

Kaitannya dengan loyalitas peziarah ialah loyalitas dapat dikatakan penting karena untuk meningkatkan citra perjalanan wisata ziarah melalui promosi dari mulut ke mulut yang positif. Dalam hal ini, komunikasi dari mulut ke mulut yakni merekomendasikan kepada calon peziarah di suatu wisata ziarah dan menceritakan pengalaman baik mengenai perjalanan spiritualnya di suatu destinasi wisata ziarah. Hal tersebut dapat menjadi pertimbangan utama peziarah untuk melakukan wisata ziarah di kemudian hari. Dengan demikian, dapat meningkatkan jumlah peziarah yang datang, memakmurkan pedagang di sekitar wisata ziarah, dan lain sebagainya.

**2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Peziarah**

Sebuah objek wisata ziarah menjadi hal yang penting bagi penyedia jasa pariwisata untuk mengembangkan kepariwisataannya utamanya dalam hal pelayanan. Sebab, objek wisata atau biasa disebut dengan destinasi wisata ziarah yang dipilih akan menjadi tempat sementara bagi peziarah. Peziarah akan banyak menghabiskan waktu dengan menikmati beberapa produk wisata yang tersedia. Konsep tersebut menegaskan destinasi menjadi fokus dari fasilitas dan pelayanan yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peziarah. Mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peziarah secara spesifik yaitu:<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Handi Irawan D. 2003. *“Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA”*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. Hlm.22-23

a. Kualitas Produk

Kualitas produk yang dimaksud ialah jasa yang diterima. Peziarah akan merasa puas sebab pelayanan yang dirasakan selama kegiatan wisata ziarah berlangsung.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan harapan peziarah. Jika peziarah puas, maka pelayanan yang diterima berkualitas.

c. Emosional

Emosional berkaitan dengan kepuasan peziarah dikarenakan emosional spritiual yang dirasakan sebab rasa nyaman saat melaksanakan ziarah.

d. Harga

Harga dalam kaitannya wisata ziarah tidak memiliki patokan. Peziarah yang datang memberikan sumbangan seikhlasnya untuk pengelola makam dan pengembangan fasilitas area pemakaman.

e. Biaya

Peziarah tidak lagi diminta biaya tambahan untuk mendapatkan kepuasan.

Dari lima faktor pengaruh kepuasan peziarah tersebut, yang menjadi fokus utama yang dikaji pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan terhadap kepuasan peziarah, sedangkan faktor-faktor yang lain diabaikan.

### 3. Indikator Kepuasan Peziarah

Terdapat tiga hal yang dapat diukur dalam menilai kepuasan peziarah menurut Tjiptono (2014):<sup>21</sup>

a. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan dapat diartikan sebagai penilaian pribadi peziarah mengenai perbandingan antara harapan peziarah dengan hasil kinerja yang dirasakan.

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono. 2014. *“Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian”*. Yogyakarta: Andi. Hlm. 368-369.

b. Minat untuk berkunjung kembali

Minat untuk berkunjung kembali ini artinya menanyakan kepada peziarah mengenai kesediaannya untuk berkunjung kembali.

c. Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kesiediaan untuk merekomendasikan ini dimaknai bahwa peziarah bersedia untuk mempromosikan produk, jasa, atau tempat yang sudah dirasakan kepada kolega, teman, dan keluarganya.

## C. Kualitas Pelayanan

### 1. Definisi Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, kualitas menjadi hal yang penting dan perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan harus selalu dijaga oleh sebuah penyedia baik yang berfokus pada bidang barang maupun jasa agar usaha tersebut mampu bertahan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan efek positif bagi penyedia jasa terutama peningkatan pendapatan. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk akan berdampak buruk bagi penyedia baik dalam hal pendapatan maupun citra penyedia itu sendiri.

Menurut Hakim & Susanto (2022) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peziarah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi ekspektasi atau harapan peziarah.<sup>22</sup> Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan, dan kebutuhan dari peziarah.<sup>23</sup> Menurut Lewis dan Booms (1993) dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011) yang berjudul *Service, Quality & Satisfaction* mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berarti untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan dapat sepadan dengan

---

<sup>22</sup> Lukmanul Hakim dan Dedy Susanto. 2022. "Travel Pattern Wisata Religi di Jepara". Jurnal Sains Terapan. Volume 8, Nomor 2. Hlm.37

<sup>23</sup> Teddy Chandra, dkk. 2020. "Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis". Purwokerto: CV IRDH. Hlm. 68

harapan peziarah. Dalam pengertian ini, kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan peziarah serta ketepatan pengelola dalam berkomunikasi untuk menyesuaikan ekspektasi peziarah.<sup>24</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya penyedia jasa dalam memnuhi segala kebutuhan peziarah serta memberikan bentuk pelayanan secara optimal untum mengimbangi ekspektasi peziarah. Suatu pelayanan bisa mencapai kualitas yang baik harus benar-benar melakukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan peziarah serta memberikan pengalaman yang menyenangkan agar peziarah tersebut tidak merasa kecewa.

Produk yang diterima oleh peziarah dalam penyedia jasa ialah jasa atau pelayanan itu sendiri. Maka dari itu, penyedia jasa bidang pariwisata perlu memperhatikan kualitas jasa yang akan diberikan kepada peziarah. Sebab, kecakapan penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi peziarah akan menentukan berkualitas atau tidaknya layanan yang diberikan.<sup>25</sup>

## **2. Karakteristik Kualitas Pelayanan**

Setiap penyedia jasa harus memahami karakteristik kualitas jasa yang diberikan kepada peziarah. Sebagai pihak yang mengkonsumsi jasa atau menerima pelayanan jasa, peziarah berhak memberikan penilaian mengenai kualitas jasa. Adapun karakteristik kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2011) sebagai berikut berikut :<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. “*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*”. Yogyakarta: Andi. Hlm. 180.

<sup>25</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service....* Hlm. 180.

<sup>26</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. “*Pemasaran Strategik Edisi 3 – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*”. Yogyakarta: Andi. Hlm. 88.

- a. Kinerja (*performance*)  
Kinerja dikaitkan dengan kemampuan kerja dalam pelayanan jasa. Kinerja yang cepat, tepat, dan tanggap setara dengan kualitas yang tinggi.
- b. Fitur (*features*)  
Fitur merupakan suatu karakteristik pelengkap yang menjadi keunikan tersendiri sehingga menambah nilai suatu pelayanan jasa tersebut.
- c. Keandalan (*reliability*)  
Keandalan ialah kecakapan pengelola dalam suatu pelayanan jasa untuk menumbuhkan rasa percaya kepada peziarah.
- d. Kesesuaian (*conformance*)  
Kesesuaian yaitu sejauh mana produk pelayanan jasa mematuhi prinsip-prinsip yang ditetapkan, seperti standar yang berkaitan dengan ketepatan waktu.
- e. Daya Tahan (*durability*)  
Daya tahan dimaknai untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pelayanan jasa dalam mentoleransi tekanan, stres, atau trauma dengan membatasi terjadinya kerusakan.
- f. Kemampuan Pelayanan (*serviceability*)  
Kemampuan pelayanan berarti kecepatan dan kemudahan penyedia jasa dalam memberikan pertolongan apabila peziarah sedang mengalami masalah atau kesulitan.
- g. Estetika (*aesthetics*)  
Estetika merupakan magnet dalam pelayanan jasa yang bisa ditangkap oleh panca indera dan menjadi penilaian subjektif dari peziarah.
- h. Persepsi Terhadap Kualitas (*perceived quality*)  
Persepsi tentang kualitas terkait dengan cara orang melihat serta menggambarkan pelayanan jasa. Karena peziarah belum tentu mempunyai informasi yang lengkap mengenai atribut jasa, sehingga

persepsi kualitas menurut peziarah dapat dilihat secara langsung melalui nama, harga, iklan, reputasi, maupun daerah asal.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam buku Tjiptono & Chandra (2011) yang berjudul *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan terdiri dari:<sup>27</sup>

#### a. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan adalah keahlian atau ketepatan pihak pengelola dalam memberikan jasa pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Kinerja pengelola harus sesuai dengan ekspektasi peziarah baik dalam hal ketepatan waktu, sikap yang sopan, serta meminimalisir kesalahan.

#### b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan dan kesediaan pihak pengelola dalam memberikan pelayanan yang informatif, cepat tanggap, dan selalu bersedia ketika peziarah sedang merasa kesulitan. Pihak pengelola harus mampu membaca keadaan dan harapan peziarah serta mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan peziarah.

#### c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan pihak pengelola dalam memberikan rasa aman serta menumbuhkan rasa kepercayaan bagi peziarah. Selain itu, pihak pengelola bersikap sopan, ramah, serta menguasai pengetahuan atau informasi yang dibutuhkan peziarah. Pihak pengelola harus mengedepankan keselamatan dan rasa aman bagi peziarah selama melakukan kegiatan wisata berlangsung serta kemampuan berkomunikasi dengan dibekali pengetahuan agar

---

<sup>27</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. "*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*". Yogyakarta: Andi. Hlm. 198

peziarah dapat menerima dengan baik apa yang disampaikan sehingga timbul rasa percaya kepada pihak pengelola.

**d. Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan kemampuan pihak pengelola dalam memahami kebutuhan para peziarah dan pihak pengelola dapat mengatur waktu, sehingga dapat dengan mudah dihubungi baik melalui telepon ataupun tatap muka. Pihak pengelola harus mempunyai jiwa yang tulus dalam memahami dan melayani setiap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh peziarah.

**e. Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti fisik adalah perihal yang berhubungan dengan fasilitas dan penampilan fisik yang harus diperhatikan oleh pengelola. Pihak pengelola harus memastikan segala fasilitas fisik yang dapat dimanfaatkan oleh peziarah harus dapat memadai, bersih, aman, dan sesuai dengan kebutuhan peziarah. Karena penampilan sarana dan prasarana yang ada menjadi bukti nyata terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

**D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Peziarah**

Hal yang paling sulit untuk dijaga oleh pengelola makam adalah loyalitas peziarah. Loyalitas peziarah tergantung kepada kepuasan peziarah, dan kepuasan peziarah tergantung dengan kualitas pelayanan yang diterima. Meskipun kepuasan peziarah tidak selalu berbanding lurus dengan loyalitas peziarah, tetapi kunci dalam mempertahankan peziarah adalah kepuasan.<sup>28</sup>

Kepuasan peziarah merupakan perasaan puas seseorang yang telah merasakan produk dari suatu penyedia, dimana kenyataan produk yang didapat sepadan dengan harapan juga ekspektasi. Harapan atau ekspektasi peziarah terbentuk melalui pengalaman masa lalu, iklan yang ditawarkan, maupun *word of mouth*. Kepuasan peziarah tercipta jika kualitas produk yang

---

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Kevin Keller. 2009. "Marketing Management, twelfth edition". PT Indeks. hlm. 179.

diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh peziarah. Cara untuk menciptakan kepuasan peziarah tidak mudah, karena membutuhkan komitmen dan dukungan aktif dari berbagai elemen pengelola wisata ziarah. Pelayanan yang bagus dapat menciptakan kepuasan peziarah, dimana peziarah berpotensi untuk datang kembali dan menggunakan produk atau jenis wisata yang lain dari tempat yang sama dan berpotensi pula untuk menyebarkan pengalaman baik dari peziarah kepada orang lain.<sup>29</sup>

Demi menciptakan kepuasan peziarah, produk yang ditawarkan harus berkualitas. Produk adalah segala apapun yang mempunyai nilai untuk pemenuhan kebutuhan peziarah, baik barang yang berwujud (*tangible*) maupun tidak berwujud (*intangible*).<sup>30</sup> Adapun produk dalam penyedia jasa yaitu pelayanan jasa itu sendiri. Maka, penyedia jasa harus menciptakan produk yang berkualitas demi pemenuhan kebutuhan peziarah. Karena kualitas produk yang diterima peziarah dapat menimbulkan tanggapan peziarah terhadap kinerja yang akhirnya berpengaruh pada kepuasan peziarah.<sup>31</sup>

Kualitas pelayanan yaitu bentuk pemenuhan harapan dan keinginan peziarah serta kemampuan menyampaikan informasi agar dapat setara atau lebih dari harapan dan keinginan peziarah.<sup>32</sup> Kualitas pelayanan yang tinggi setara dengan kepuasan peziarah yang tinggi pula.<sup>33</sup> Oleh sebab itu, pihak pengelola wisata ziarah diharapkan saling bersinergi untuk menciptakan kepuasan peziarah agar peziarah yang datang merasakan kenyamanan selama bertawasul kepada waliyullah.

---

<sup>29</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. “*Pemasaran Strategik Edisi 3 – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*”. Yogyakarta: Andi. hlm.68

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2016. “*Pemasaran: Esensi&Aplikasi*”. Yogyakarta: Andi. hlm. 176.

<sup>31</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. “*Pemasaran Strategik Edisi 3 – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*”. Yogyakarta: Andi. hlm. 89

<sup>32</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. *Pemasaran Strategik....* hlm 90

<sup>33</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. *Pemasaran Strategik....* hlm 89

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Kotler dan Amstrong bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan peziarah akan tinggi pula (Rahmat dan Deni, 2020).<sup>34</sup> Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin optimal pelayanan yang disediakan oleh pengelola wisata ziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang bagi para peziarah, maka semakin besar kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan oleh para peziarah dalam melaksanakan ziarah. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan peziarah.<sup>35</sup> Sedangkan menurut Kasmir (2017) pelayanan yang berkualitas harus didukung dengan kelengkapan produk yang diharapkan peziarah tersedia di tempat secara tepat waktu .<sup>36</sup>

Hubungan tersebut digambarkan dalam penetapan model hubungan antar variabel sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Model *Konseptual Hubungan Antar Variabel*

(diolah dan dikembangkan dari teorinya Kotler dan Amstrong, Tjiptono dan Chandra, Kasmir)

---

<sup>34</sup> Rachmat Gunawan dan Deni Azhar. 2020. “*Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor*”. Jurnal Visionida, Volume 6, Nomor 1. Hlm. 64

<sup>35</sup> Tjiptono dan Chandra. 2011. “*Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*”. Yogyakarta: Andi. Hlm. 172

<sup>36</sup> Kasmir. 2017. “*Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*”. Jakarta: Rajawali Pers. Hlm.66

## E. Hipotesis

Hipotesis yaitu dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang diajukan.<sup>37</sup> Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- $H_0$  : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara
- $H_a$  : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

---

<sup>37</sup> Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta. hlm. 284

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Tolak ukur keberhasilan suatu penelitian dapat dilihat melalui metode penelitian. Karena metode penelitian sangat penting dalam melengkapi kumpulan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Dalam hal ini, metode penelitian yang berguna untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, instrumen penelitian digunakan untuk pengumpulan data, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, serta tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>38</sup>

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel tanpa intervensi untuk mengubah variabel tersebut.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, peneliti ingin membuktikan apakah terdapat hubungan antara dua variabel, seberapa erat tingkat hubungan antara kedua variabel, dan seberapa pentingnya hubungan dari dua variabel dalam penelitian ini.

#### **B. Variabel dan Instrumen Penelitian**

Variabel penelitian ialah unsur, atribut, nilai, atau objek yang mengalami alih bentuk tertentu, sehingga peneliti mempelajarinya untuk mendapatkan informasi dan kemudian menarik konklusi dari informasi yang didapatkan.<sup>40</sup> Dalam penelitian ini variabel utama yang digunakan adalah:

---

<sup>38</sup> Sugiyono. 2016. “*Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”. Bandung: Alfabeta. Hlm. 8

<sup>39</sup> Andi Ibrahim, dkk. 2018. “*Metodologi Penelitian*”. Makassar: Gunadarma Ilmu. Hlm.

<sup>40</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian*.... Hlm. 38

a. Variabel Independen (*Independent f*)

Variabel independen nama lainnya adalah variabel bebas. Variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi munculnya variabel dependen.<sup>41</sup> Umumnya, Huruf (X) biasanya berfungsi sebagai representasi dari variabel independen. Dalam hal ini, kualitas pelayanan menjadi variabel independen.

b. Variabel Dependen (*Dependent Variable*)

Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat atau variabel konsekuen karena dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>42</sup> Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat, yang dilambangkankan dengan huruf (Y) mengacu pada kepuasan peziarah.

Berikut adalah definisi konseptual, definisi operasional, indikator dan sub indikator, serta kisi-kisi instrumen penelitian diuraikan secara berurutan.

## 1. Kualitas Pelayanan

### a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan yaitu upaya penyedia jasa dalam memberikan pelayanan terbaik kepada peziarah secara maksimal sesuai dengan kebutuhan dan harapan peziarah dengan memperhatikan pada ketepatan waktu maupun cara berkomunikasi.

### b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan diukur melalui tingkat kepuasan peziarah dari terpenuhinya berbagai kebutuhan dan harapan-harapan peziarah. Realitasnya, yang bisa diukur adalah seberapa besar tingkat kualitas pelayanan dalam persepsi peziarah dalam memenuhi kebutuhan peziarah. Pemenuhan pelayanan yang dimaksud adalah: (1) kehandalan, (2) daya tanggap, (3) jaminan, (4) empati, (5) bukti fisik.

---

<sup>41</sup> Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta. Hlm. 39

<sup>42</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian....* Hlm. 39

### c. Indikator dan Sub Indikator

Pengukuran kualitas pelayanan meliputi 5 indikator, yakni:

#### 1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan atau ketepatan pihak pengelola dalam memberikan jasa pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Sub indikatornya yaitu: (1) Kesesuaian antara janji dalam brosur dengan realitas, (2) kecepatan melayani kebutuhan peziarah, (3) kemampuan mengatur kegiatan agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip Islam.

#### 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan serta kesediaan pihak pengelola dalam memberikan pelayanan yang informatif, cepat tanggap, dan selalu bersedia ketika wisatawan sedang merasa kesulitan. Sub indikatornya yaitu: (1) Kecepatan pihak pengelola makam dan, (2) penyedia transportasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peziarah.

#### 3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan pihak pengelola dalam memberikan rasa aman serta menumbuhkan rasa kepercayaan bagi wisatawan. Selain itu, pihak pengelola juga selalu berperilaku sopan dan santun serta menguasai informasi yang diperlukan wisatawan. Sub indikatornya yaitu: (1) Jaminan keselamatan bagi wisatawan selama penyeberangan, (2) kejujuran pedagang di sekitar objek wisata ziarah.

#### 4) Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemampuan pihak pengelola dalam memahami kebutuhan wisatawan serta pihak pengelola bisa mengatur waktu supaya mudah dihubungi melalui telepon ataupun bertemu langsung. Sub indikatornya yaitu: (1) Ketersediaan pengelola dihubungi setiap saat, (2) sikap ketulusan pengelola kepada

peziarah, (3) sikap menghormati pengelola kepada peziarah, (4) keramahan pengelola kepada peziarah.

#### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkaitan dengan sarana prasarana dan penampilan fisik yang perlu diperhatikan pengelola. Sub indikatornya adalah: (1) Tersedianya berbagai sarana dan prasarana yang memadai bagi peziarah, (2) Tersedianya sarana transportasi (kapal) penyeberangan yang memadai.

#### d. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrumen penelitian mengenai kualitas pelayanan disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Sub Indikator	No. Butir
1.	Kehandalan	(1) Kesesuaian antara janji dalam brosur dengan realitas, (2) kecepatan melayani kebutuhan peziarah, (3) kemampuan mengatur kegiatan agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip Islam	1, 2, 3, 4
2.	Daya Tanggap	(1) Kecepatan pihak pengelola makam dan transportasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peziarah	5,6,7,8
3.	Jaminan	(1) Jaminan keselamatan bagi wisatawan selama penyeberangan, (2) kejujuran pedagang di sekitar objek wisata ziarah	9, 10, 11, 12, 13,14
4.	Empati	(1) Kesiediaan pengelola dihubungi setiap saat, (2) sikap ketulusan pengelola kepada peziarah, (3) sikap menghormati pengelola kepada peziarah, (4)	15, 16, 17, 18, 19,20

		keramahan pengelola kepada peziarah	
5.	Bukti Fisik	(1) Tersedianya berbagai sarana dan prasarana yang memadai bagi peziarah, (2) Tersedianya sarana transportasi (kapal) penyeberangan yang memadai	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27,28, 29

Sumber: diolah dari teori dan pendapat beberapa ahli, 2023

## 2. Kepuasan Peziarah

### a. Definisi Konseptual

Kepuasan peziarah yaitu perasaan puas atau kecewa peziarah yang disebabkan oleh perbandingan antara ekspektasi atau harapan terhadap apa yang diterima dan dirasakan. Kepuasan peziarah merupakan wujud reaksi peziarah setelah menerima pelayanan saat kegiatan ziarah berlangsung.

### b. Definisi Operasional

Kepuasan peziarah merupakan persepsi mengenai puas atau tidaknya peziarah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola selama perjalanan wisata ziarah. Yang bisa diukur ialah efek atau tindakan apa yang dilakukan peziarah setelah melakukan wisata ziarah sebagai wujud dari puas atau tidaknya wisata ziarah yang telah dijalankan. Efek atau tindakan peziarah yang dimaksud adalah: (1) kesesuaian harapan, (2) minat untuk berkunjung kembali, (3) kesediaan untuk merekomendasi.

### c. Indikator dan Sub Indikator

Pengukuran tingkat kepuasan peziarah meliputi tiga indikator adalah sebagai berikut:

#### 1. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan mencakup persepsi individu mengenai kualitas pelayanan yang telah diterima oleh peziarah. Sub indikatornya yaitu: (1) perbandingan pelayanan antara harapan dan

realitas pelayanan yang diterima, (2) perbandingan fasilitas antara antara harapan dan realitas yang diterima.

2. Minat untuk berkunjung kembali

Minat untuk berkunjung kembali berkaitan dengan ketertarikan untuk merencanakan wisata ziarah kembali ke tempat yang sama dan menikmati jenis wisata lain yang masih dalam satu lingkup. Sub indikatornya yaitu: (1) Keinginan untuk datang kembali melakukan wisata ziarah di tempat yang sama dan (2) berencana hadir untuk kegiatan yang diadakan di wisata ziarah.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Kesiediaan untuk merekomendasi berkaitan dengan ungkapan rasa senang peziarah sehingga merekomendasikan wisata ziarah yang telah dilakukan kepada teman, keluarga, dan lainnya. Sub indikatornya yaitu: (1)Kesiediaan merekomendasikan wisata ziarah ke orang lain, (2) kesiediaan mempromosikan melalui media sosial.

**d. Kisi-Kisi Instrumen**

Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Ziarah

No .	Indikator	Sub Indikator	No. Butir
1.	Kesesuaian harapan	(1)Perbandingan pelayanan antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima, (2) perbandingan fasilitas antara harapan dan realitas yang diterima	30,31
2.	Minat untuk berkunjung Kembali	(1) Keinginan untuk datang kembali melakukan wisata ziarah di tempat yang sama dan (2) berencana hadir untuk kegiatan yang diadakan di wisata ziarah.	32, 33

3.	Minat untuk merekomendasikan	(1)Kesediaan merekomendasikan wisata ziarah ke orang lain, (2) kesediaan mempromosikan melalui media social.	34,35
----	------------------------------	--	-------

Sumber: diolah dari teori dan pendapat dari beberapa ahli, 2023

### C. Sumber dan Jenis Data

Data primer menurut Narimawati (2008) didefinisikan sebagai sekumpulan informasi yang didapatkan dari sumber data asli bukan bentuk dokumen.<sup>43</sup> Sumber data penting pada penelitian ini adalah responden, khususnya individu yang melakukan perjalanan ke makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang. Data primer bersumber dari skor jawaban responden terhadap pernyataan instrumen di setiap variabel penelitian.

Sedangkan, Data sekunder berasal dari informasi pendukung yang relevan dengan variabel penelitian. Data sekunder berasal dari pengelola makam dan penyedia transportasi. Data sekunder yaitu bersumber dari hasil wawancara serta hasil observasi yang berhubungan dengan variabel penelitian yakni kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi pada penelitian ini ialah peziarah yang telah mengunjungi makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Kabupaten Jepara. Artinya, kriteria pengisian kuesionernya adalah inidividu yang datang ke Pulau Panjang tidak hanya berwisata di sekitar Pantai Pulau Panjang akan tetapi juga melakukan ziarah. Populasi ini adalah area generalisasi mencakup objek atau subjek penelitian berdasarkan karakteristik serta nilai tertentu yang dipilih peneliti untuk ditelaah dan membuat kesimpulan.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Umi Narimawati. 2008. "*Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*". Bandung: Agung Media. Hlm. 98

<sup>44</sup> Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta. Hlm. 80

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016) jumlah dan karakteristik populasi termasuk bagian dari sampel.<sup>45</sup> Dalam hal ini, sampel menjadi bagian terpenting dalam penelitian kuantitatif, karena data primer berasal dari responden yang diambil sesuai jumlah sampel yang ditetapkan. Teknik sampling didasarkan pada *nonprobability sampling*, yang berarti bahwa tidak ada peluang yang serupa bagi anggota populasi untuk diambil sebagai sampel.<sup>46</sup>

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan. *Purposive sampling* yakni cara menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>47</sup> Sampel tersebut juga lebih tepat digunakan pada penelitian kuantitatif atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Maka dari itu, melalui penggunaan *purposive sampling*, diharapkan sampel yang didapat sesuai dengan kriteria penelitian yang ditetapkan. Kriteria sampelnya adalah peziarah yang sudah melakukan ziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.

Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, rumus Lemeshow (1997) digunakan untuk mengambil sampel. Untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan, berikut adalah rumus yang digunakan:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2) \times 0,5 (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

---

<sup>45</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian....* Hlm 81

<sup>46</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian....* Hlm. 84

<sup>47</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian....* Hlm. 85

Dimana:

$n$  = Sampel yang dicari

$Z$  = Skor kepercayaan 95% = 1,96

$P$  = Maksimal estimasi= 0,5

$d$  = Alpha (0,10) atau taraf kesalahan= 10%

Dilihat dari rumus tersebut, diketahui jumlah sampel sebesar 96,04 diperlukan untuk mencapai tingkat kepercayaan 95% dan dibulatkan menjadi 100 responden. Populasi terlalu besar serta bervariasi, jadi rumus sampel Lemeshow (1997) digunakan.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Ketepatan metode pengumpulan data berhubungan erat dengan kualitas data yang dikumpulkan. Dalam penelitian kuantitatif, data utama yang dibutuhkan ialah instrumen penelitian. Sebab, instrumen penelitian itu yang akan digunakan untuk melakukan berbagai uji statistik guna kepentingan penelitian. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, tidak benar-benar dinyatakan valid dan reliabel, jika dalam pengumpulan data yang diterapkan tidak tepat.<sup>48</sup> Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang diterapkan:

### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan melibatkan serangkaian daftar pernyataan tertulis kepada responden.<sup>49</sup> Mengenai hal ini, kuesioner akan disebarkan ke responden sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Jenis kuesioner adalah kuesioner tertutup, yang berarti peneliti telah menyediakan daftar pernyataan berupa skala likert dalam bentuk pilihan ganda untuk dijawab oleh responden sesuai dengan

---

<sup>48</sup> Sugiyono. 2016. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*". Bandung: Alfabeta. Hlm. 137

<sup>49</sup> Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian....* Hlm. 142

persepsi responden sendiri. Dengan makna lain, responden tidak mempunyai kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya.

## 2. Wawancara

Metode wawancara adalah cara mengumpulkan informasi secara *face to face* dari pertanyaan terstruktur yang diajukan dari peneliti kepada narasumber. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh keabsahan yang ada dalam daftar pertanyaan wawancara, menilai orisinalitas penelitian, serta informasi pendukung lainnya. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan Juru Kunci makam dan Pimpinan penyedia transportasi Sapta Pesona di Pantai Kartini Jepara.

## F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Kualitas penelitian bergantung pada benar atau tidaknya data yang diambil, sebab data tersebut menjadi gambaran dari variabel yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

### 1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen berguna untuk menunjukkan bahwa instrumen penelitian atau daftar pernyataan layak untuk mendeskripsikan suatu variabel.<sup>50</sup> Dimana daftar pernyataan yang digunakan berguna untuk mendukung kelompok variabel. Jika, validitas tinggi berarti instrumen dinyatakan valid atau benar. Namun, jika validitas rendah artinya instrumen dianggap tidak valid.<sup>51</sup> Apabila tidak valid maka tidak bisa digunakan sebab, selain tidak layak juga sudah ada butir instrumen lain yang mewakilinya. Suatu instrumen dikatakan valid jika hasilnya lebih besar dari r-tabel setelah harga r-hitung dibandingkan dengan r-tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05).

---

<sup>50</sup> Sujarweni, Wiratna. 2012. "*SPSS Untuk Paramedis*". Yogyakarta: Gava Media. Hlm. 172

<sup>51</sup> Arikunto Suharsimi. 2006. "*Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktek*". Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 169

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Siregar (2013) mengatakan bahwa reliabilitas berguna untuk memastikan apakah hasil pengukuran konsisten. Jika dilakukan 2 kali atau lebih pada subjek yang sama oleh berbagai individu, hasilnya konstan (tetap tidak berubah).<sup>52</sup> Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jika dalam suatu butir pertanyaan menyatakan tidak reliabel atau kurang dari 0,60 artinya butir pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan.

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data berguna bermanfaat untuk menunjukkan sebaran data pada variabel penelitian.<sup>53</sup> Dapat dikatakan bahwa suatu data itu terpercaya dan layak digunakan untuk penelitian, jika data tersebut berdistribusi normal. Data dengan distribusi normal didefinisikan sebagai data yang memiliki sebaran normal, sehingga dapat dianggap mewakili populasi yang ada.

Metode uji normalitas yang diterapkan ialah uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun dasar keputusan uji tersebut yaitu:

- 1) Jika pada baris *Asymp. Sig. (2 Tailed)* menyatakan angka signifikan (SIG) > 0,05 berarti seluruh data pada variabel tersebut berdistribusi normal.
- 2) Jika angka signifikansi (SIG) < 0,05 itu menunjukkan bahwa semua data tentang variabel tersebut tidak memiliki distribusi normal.

---

<sup>52</sup> Syofian Siregar. 2013. "*Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*". Jakarta: Prenada Media Group. Hlm. 55

<sup>53</sup> Wiratna Sujarweni. 2012. "*SPSS Untuk Paramedis*". Yogyakarta: Gava Media. Hlm.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji korelasi pearson

Dengan menggunakan uji korelasi pearson, dapat diketahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang ditandai dengan koefisien korelasi ( $r$ ).<sup>54</sup> Dengan demikian, bisa diketahui hubungan variabel X dan variabel Y masuk dalam kategori korelasi sangat kuat, kuat, sedang, lemah, atau sangat lemah. Dasar keputusan uji korelasi pearson adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya korelasi ada
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya korelasi tidak ada

Adapun petunjuk derajat hubungan korelasi pearson yakni:<sup>55</sup>

- a. Korelasi sangat lemah: Nilai Pearson Correlation 0,00 sampai 0,199.
  - b. Korelasi lemah : Nilai Pearson Correlation 0,20 sampai 0,399.
  - c. Korelasi sedang : Nilai Pearson Correlation 0,40 sampai 0,599.
  - d. Korelasi kuat : Nilai Pearson Correlation 0,60 sampai 0,799.
  - e. Korelasi sangat kuat : Nilai Pearson Correlation 0,80 sampai 1,00.
- b. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari uji koefisien determinasi dimaksudkan supaya tahu seberapa besar kontribusi variabel X untuk menjelaskan variabel Y. Pada output SPSS, koefisien determinasi terdapat dalam tabel bertuliskan *Model Summary*. Di dalam tabel tersebut terdapat nilai R square. Apabila nilai R Square  $> 0,5$  berarti dapat dikatakan baik sebab R Square berada pada nilai antara 0 sampai 1.

---

<sup>54</sup> Robert Kurniawan, dkk. 2020. "*Cara Mudah Belajar Statistik: Analisis Data & Eksplorasi*". Jakarta: Kencana. Hlm.179.

<sup>55</sup> Ali Anwar. 2009. "*Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*". Kediri: IAT Press. Hlm. 104

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Kondisi Geografis**

Pulau Panjang termasuk pulau kecil di Kabupaten Jepara dengan luas mencapai 19 hektar. Jarak tempuh dari Pantai Kartini menuju Pulau Panjang sejauh 2,4 km dengan waktu tempuh 15 menit menggunakan perahu. Secara administratif, Pulau Panjang masih termasuk wilayah Kelurahan Ujung Batu, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara. Secara geografis, Pulau Panjang berada di posisi 06°34'30' LS dan 110°37'44' BT. Di sebelah utara, Pulau Panjang berbatasan dengan Laut Jawa dan Kepulauan Karimun Jawa. Di sebelah barat dan selatan, Pulau Panjang berbatasan dengan Laut Jawa. Serta di sebelah timur, Pulau Panjang berbatasan dengan Pantai Kartini, Jepara.

Dahulunya, Pulau Panjang hanyalah hutan belantara. Sejak tahun 1980-an Pulau Panjang sudah mulai dikunjungi oleh wisatawan, meskipun tidak seramai sekarang. Pulau Panjang mulai menjadi tempat wisata andalan Jepara yang ramai dikunjungi sejak pembangunan makam Syekh Abu Bakar bin Yahya selesai pada tahun 2003 dengan diadakan haul yang dihadiri oleh Habib Muhammad Luthfi bin Yahya. Kondisi tersebut menjadi keunikan yang dimiliki oleh Pulau Panjang.<sup>56</sup>

#### **B. Akses Peziarah Menuju Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya**

Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya terletak di sebuah pulau kecil yang ada di Kabupaten Jepara, tepatnya berada di Pulau Panjang. Telah banyak peziarah yang datang dari penjuru daerah di Indonesia untuk melakukan wisata ziarah ke makam tersebut. Untuk akses ke makam, peziarah perlu naik perahu menuju Pulau Panjang. Umumnya, peziarah berangkat dari Pantai Kartini karena tersedia area lahan parkir yang luas dan letak Pantai Kartini yang dekat dengan pusat kota sehingga mudah dijangkau baik untuk motor,

---

<sup>56</sup> Sutyono, wawancara 20 Desember 2023.

mobil, maupun bus. Biaya tiket masuk sejumlah Rp. 10.000 per orang bagi dewasa dan sebesar Rp. 5.000 per orang bagi anak-anak. Kemudian, peziarah membeli tiket penyeberangan untuk ke Pulau Panjang di “Sapta Pesona” sejumlah Rp. 25.000 per orang termasuk pulang pergi. Selanjutnya, akan diarahkan oleh pihak penyedia transportasi untuk menaiki perahu jika penumpang sudah memenuhi kuota tiap perahu yang bisa diisi maksimal 20 orang.

Selama perjalanan menuju Pulau Panjang, penumpang disuguhkan dengan pemandangan laut yang indah seperti pemandangan pantai kartini dengan patung kura-kura raksasa, pemandangan pantai Pulau Panjang yang terlihat semakin dekat, dan suasana laut yang membuat bahagia, serta semilir angin yang terasa sejuk. Setelah sampai di dermaga Pulau Panjang, penumpang akan dikenakan biaya tiket masuk Pulau Panjang sebesar Rp. 8.000/orang untuk dewasa dan sebesar Rp. 5.000/orang untuk anak-anak.

Setelah memasuki kawasan wisata Pulau Panjang, peziarah dapat menuju makam Syekh Abu Bakar bin Yahya yang berada di paling ujung sebelum memasuki hutan mangrove. Peziarah dapat melapor terlebih dahulu kepada juru kunci dan dapat dilanjut untuk melakukan kegiatan ziarah. Setelah berziarah, peziarah dapat pula minum air barokah yang tersedia gratis yang berada tepat di sebelah ruang penginapan. Setelah berziarah, peziarah dapat menikmati pesona Pantai Pulau Panjang yang indah.

### **C. Sejarah Singkat Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya**

Pada awalnya, penemuan makam ini belum diketahui secara jelas identitasnya, sebab sudah ratusan tahun meninggal dan baru ditemukan pada tahun 1967 oleh Mbah H. Ali Kromo di Pulau Panjang. Mbah H. Ali Kromo juga mulai menetap di Pulau Panjang untuk mengurus makam dan menjaga Pulau Panjang kala itu. Penemu makam, awalnya saat bertawasul mengirimkan surat Al-Fatihah ditujukannya hanya *ila hadrati sayyid waliyullah* saja. Kemudian, setelah beberapa tahun, penemu makam (Mbah H. Ali Kromo) mengetahui nama pemilik makam tersebut melalui alam gaib.

Kemudian, baru sowan kepada Habib Muhammad Luthfi bin Yahya untuk mendapatkan silsilah keturunan.<sup>57</sup>

Syekh Abu Bakar bin Yahya merupakan seorang ulama yang berasal dari Negara Yaman. Sehingga, banyak peziarah yang datang dari mancanegara seperti Yaman, Negara Timur Tengah, Malaysia, dan sebagainya. Dahulu, Syekh Abu Bakar bin Yahya mendapatkan tugas untuk berdakwah atau menyebarkan agama Islam ke Indonesia khususnya di Pantai Utara Pulau Jawa. Selain itu, beliau juga pernah menjadi penasihat di kerajaan Majapahit.<sup>58</sup>

Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya pertama kali ditemukan oleh Mbah H. Ali Kromo pada tahun 1967 berupa sebuah batu nisan kecil. Makam tersebut mulai dibangun sejak tahun 2001, kemudian selesai pada tahun 2002. Pada tahun 2003 diadakan acara haul atas inisiatif dari Habib Muhammad Luthfi bin Yahya yang masih satu nasab dan termasuk buyut Habib Luthfi. Mengenai sejarah dakwah Syekh Abu Bakar bin Yahya masih belum diketahui secara rinci, sebab sampai saat ini masih menunggu ditashih oleh Habib Muhammad Luthfi bin Yahya.

Makam tersebut diurus dan dikelola sendiri oleh keluarga penemu makam. Juru kunci pertama makam Syekh Abu Bakar bin Yahya sekaligus penemu makam yaitu Mbah H. Ali Kromo yang telah mengurus makam sejak tahun 1967 hingga wafat tahun 2014. Sekarang dilanjutkan oleh putranya bernama Bapak Sutiyono. Dana perawatan makam selama ini berasal dari peziarah melalui kotak amal yang disediakan di area pemakaman.

---

<sup>57</sup> DutaIslam.com. 2017. “*Mati Sirri Dua Tahun, Juru Kunci Makam Syaikh Abu Bakar Pulau Panjang Ngaji ke Walisanga*”. Diakses melalui <https://www.dutaislam.com/2017/10/mati-sirri-dua-tahun-juru-kunci-makam-syaikh-abu-bakar-pulau-panjang-ngaji-ke-walisanga.html> diakses pada tanggal 30 Juni 2024.

<sup>58</sup> Sutiyono, wawancara 20 Desember 2023.

## D. Pengelola Fasilitas Pada Kawasan Wisata Ziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

### 1. Struktur Pengurus Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya dirawat oleh keluarga penemu makam tersebut. Biaya perawatan makam sebagian besar didapat dari hasil infaq jariyah peziarah. Berikut struktur pengurus makam:



Sumber: Data hasil penelitian yang diolah, 2024

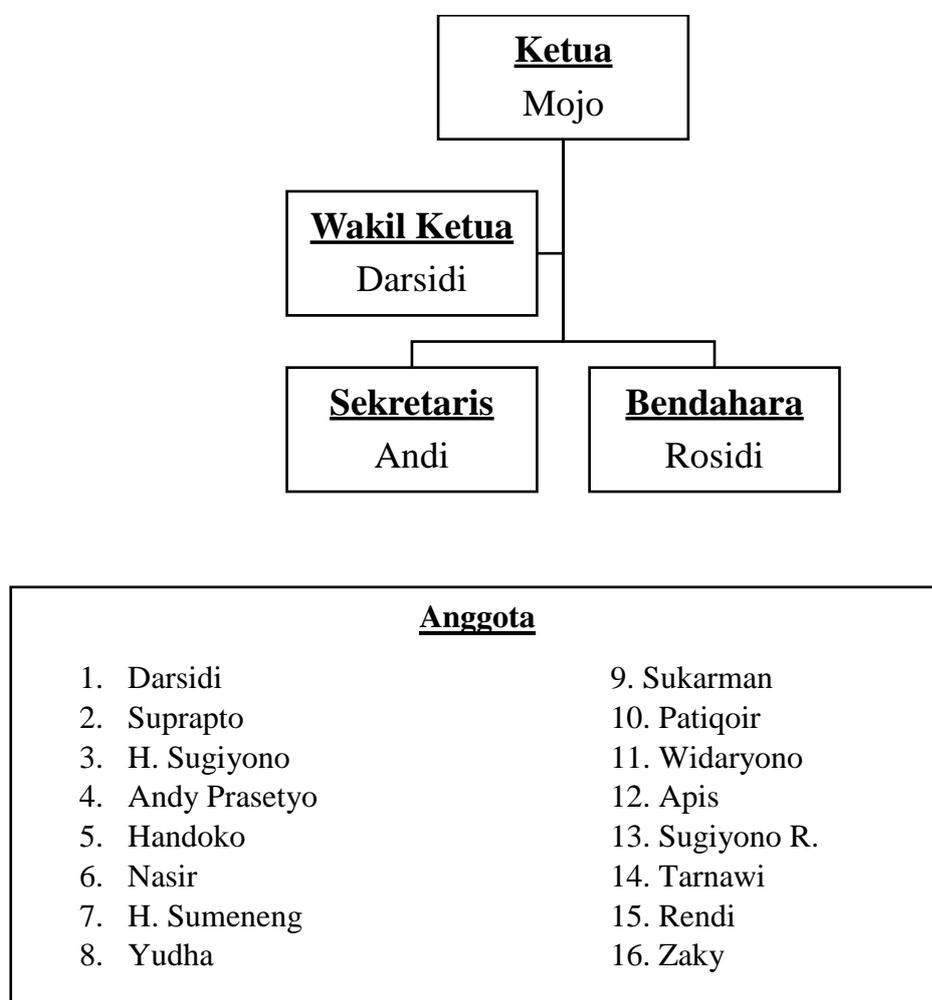
*Gambar 4. 1 Struktur Pengurus Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang*

Bagan di atas merupakan struktur pengurus makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara. Makam tersebut dikelola oleh keluarga penemu makam pertama kali. Juru kunci sekarang dipegang oleh Bapak Sutyono yang merupakan keturunan dari Mbah H. Ali kromo penemu makam Syekh Abu Bakar bin Yahya. Bapak Subeki merupakan penjaga makam yang mengabdikan dan mengurus makam tersebut yang berasal dari Purbalingga. Bapak Subeki bertugas membersihkan lingkungan makam, menjaga air barokah, dan menggantikan penerima tamu jika juru kunci sedang berhalangan. Karena makam ini dikelola oleh keluarga, dana untuk perawatan makam dan dan acara haul

diperoleh dari kotak amal yang tersedia di kawasan makam Syekh Abu bakar.<sup>59</sup>

## 2. Struktur Organisasi Sapta Pesona ( Penyedia Transportasi Penyeberangan Menuju Pulau Panjang di Pantai Kartini, Jepara)

Berikut struktur organisasi Sapta Pesona yang menjadi penyedia transportasi penyeberangan menuju Pulau Panjang Jepara di Pantai Kartini:



Sumber: Data diambil dari Kantor Sapta Pesona, 30 Desember 2023

*Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Sapta Pesona*

<sup>59</sup> Sutyono, wawancara 20 Desember 2023.

Bagan di atas merupakan struktur organisasi Sapta Pesona yang merupakan penyedia transportasi penyeberangan dari Pantai Kartini menuju Pulau Panjang. Termasuk penyeberangan ke Pulau Panjang untuk melakukan wisata ziarah. Peziarah yang datang baik sedikit maupun banyak dengan membawa rombongan, pihak Sapta Pesona akan mengatur keberangkatan para peziarah sesuai dengan waktu yang diinginkan peziarah dan jumlah peziarah.

Organisasi Sapta Pesona ini merupakan sebuah paguyuban Perahu Wisata di Pantai Kartini. Peran organisasi Sapta Pesona yakni mengatur keberangkatan, mengatur pembelian tiket, dan mengelola keuangan. Sapta Pesona menyediakan 16 perahu dan 2 orang ABK (Anak Buah Kapal) di setiap perahu. Selain itu, tiap penumpang disediakan *life jacket* atau pelampung beserta asuransi keselamatan. Wisatawan yang akan berkunjung ke Pulau Panjang baik untuk berziarah maupun hanya menikmati pesona Pantai Pulau Panjang, dihimbau untuk tidak membawa alat tangkap untuk berburu, tidak membawa minuman keras, berpakaian sopan baik untuk wisatawan lokal maupun mancanegara.<sup>60</sup>

Peziarah yang datang dapat menghubungi penyedia transportasi terlebih dahulu melalui media sosial baik Instagram melalui @pulaupanjang\_jepara atau melalui WhatsApp yang tercantum di akun Instagram juga. Peziarah yang akan berlayar menuju Pulau Panjang baik untuk berziarah ataupun sekedar menikmati pesona Pantai Pulau Panjang, dapat menghubungi admin penyedia transportasi untuk mengetahui ada atau tidaknya kapal untuk melakukan penyeberangan menuju Pulau Panjang. Sebab, dari pihak penyedia transportasi juga perlu mengecek kondisi gelombang laut jika stabil maka keberangkatan menuju Pulau Panjang ada. Dapat pula, melakukan aktivitas lain yang ditawarkan setelah berziarah, seperti snorkeling.

---

<sup>60</sup> Rosidi, wawancara 30 Desember 2023. Kantor Sapta Pesona, Pantai Kartini Jepara.

## E. Fasilitas Wisata Ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

### 1. Transportasi Penyeberangan



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 3 Dermaga penyeberangan Pantai Kartini menuju Pulau Panjang*

Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dapat diakses menggunakan perahu melalui Pantai Kartini Jepara dengan biaya Rp. 25.000 per orang untuk pulang dan pergi. Tiap perahu disediakan pelampung untuk tiap penumpang dan asuransi keselamatan. Perahu dari “Sapta Pesona” di Pantai Kartini berlayar mulai pukul 07.00-16.00 WIB selama cuaca baik. Jadi peziarah hanya bisa melakukan penyeberangan pada rentang waktu tersebut.

### 2. Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 4 Area Makam*

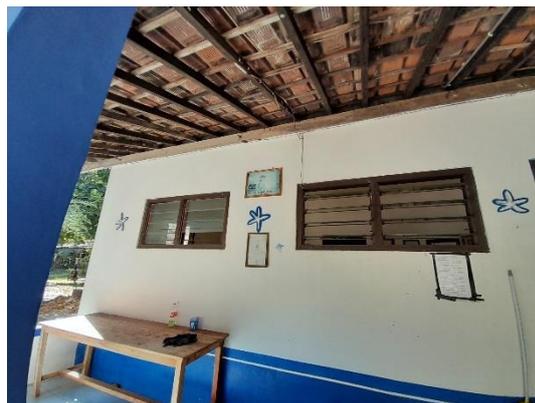


Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 5 Bangunan makam*

Bangunan makam berbentuk seperti rumah yang terbuat dari kayu jati. Di dalamnya tersedia kotak amal, buku surat Yassin dan Al-Qur'an untuk peziarah. Terdapat pula tulisan do'a tawasul. Di dalam area makam tersebut, dibawahnya terdapat air sumur yang masih dimanfaatkan sampai sekarang dan dapat diminum oleh peziarah. Area makam untuk berziarah juga dapat menampung ratusan peziarah yang berkunjung.

### 3. Pusat Informasi



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 6 Pusat Informasi makam*

Makam tersebut juga terdapat tempat pusat informasi bagi peziarah yang ingin lapor kepada juru kunci. Banyak orang dari berbagai daerah di Indonesia maupun luar negeri yang telah berziarah ke makam tersebut, menurut buku daftar peziarah. Selain itu, bisa juga untuk bertanya mengenai silsilah dari Syekh Abu Bakar bin Yahya atau hal lainnya.

#### 4. Tempat Ibadah



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 7 Mushola di area makam*

Terdapat sebuah mushola yang berada di komplek makam dan juga menjadi satu-satunya tempat ibadah umat Islam saat berada di Pulau Panjang, Jepara. Mushola tersebut tersedia tempat wudhu dengan air kran yang mengalir sebanyak 8 kran. Mushola tersebut juga dapat menampung sekitar 50 jamaah.

#### 5. Kamar Mandi

Terdapat beberapa kamar mandi dan WC yang disediakan bagi peziarah yang berkunjung. Terdapat 5 kamar mandi dan WC yang ada di area makam. Air yang didapatkan bersumber dari sumur dan air hujan kemudian ditampung di dalam tandon.

## 6. Ruang Penginapan atau Aula



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 8 Ruang penginapan atau aula di area makam*

Terdapat satu ruang penginapan yang cukup luas bagi peziarah yang ingin bermalam. Biasaya digunakan ketika ada acara haul yang diadakan di malam hari, sehingga tidak dapat langsung pulang sebab tidak ada perahu yang berlayar. Selain itu, biasanya juga ada banyak santri yang menginap jika waktu kedatangannya di sore hari.

## 7. Air Barokah



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 9 Air barokah*

Air barokah ini merupakan wujud nyata karomah Syekh Abu Bakar bin Yahya. Airnya bersumber dari sumur yang berada di dekat

makam serta airnya masih terus mengalir hingga sekarang. Bagi peziarah, jika memiliki suatu hajat atau tolak bala bisa bertawasul dengan meminum air barokah tersebut yang diawali dengan membaca basmalah dan yakin akan kuasa Allah SWT.

#### 8. Pusat Kuliner



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 10 Warung kuliner di Pantai Pulau Panjang, Jepara*



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 11 Oleh-Oleh Khas Jepara di Pantai Pulau Panjang*

Terdapat tempat oleh-oleh khas Jepara seperti berbagai varian ikan asin dan terasi khas Jepara. Tersedia pula beberapa kuliner khas pantai yang bisa disantap sambil menikmati suasana di pinggir pantai Pulau Panjang dengan suasana yang sejuk. Seperti air kelapa muda, mie goreng, rujak, sosis bakar, pecel, gorengan, es krim, dan sebagainya.

## 9. Pantai Pulau Panjang



Sumber: dokumentasi pribadi, diambil 21 Januari 2024

*Gambar 4. 12 Pantai Pulau Panjang Jepara*

Peziarah dapat pula menikmati indahny pesona Pantai Pulau Panjang dengan pasir putihnya dan cantiknya gradasi warna air laut yang terlihat. Peziarah dapat menikmati di pinggiran pantai dengan menggelar tikar sambil makan, atau duduk di taman. Ada banyak kegiatan wisata yang ditawarkan dan bisa dinikmati oleh peziarah seperti berkeliling menggunakan sepeda, bersantai, berfoto, atau berenang, atau bahkan snorkeling. Selain itu, dapat juga *nge-camp* atau bermalam di pinggir Pantai Pulau Panjang menggunakan tenda.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Maksud dari penelitian termuat pada bab 1 yaitu; (1) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan peziarah. (3) Untuk menemukan dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dengan kepuasan peziarah.

Oleh sebab itu, data yang sudah terkumpul ditelaah dan dianalisis untuk memvalidasi hipotesis yang disebutkan dalam bab sebelumnya. Pada bab ini berurutan diuraikan mengenai; (a) deskripsi data, (b) pengujian persyaratan analisis (Normalitas Data), (c) Pengujian hipotesis, (d) pembahasan, dan (e) keterbatasan penelitian.

#### **A. Deskripsi Data**

Ghozali (2015) sebagaimana dikutip oleh Saerozi<sup>61</sup> menyatakan bahwa deskripsi data statistik adalah gambaran pertama dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai rentang data, rata-rata, median, modus, serta standar deviasi dapat digunakan untuk memberikan gambaran ini. Deskripsi data statistik dalam hal ini ialah informasi singkat yang diringkas dari sekumpulan data yang bisa mewakili jumlah populasi atau sampel yang ada. Berikut tabel mengenai deskripsi statistik:

---

<sup>61</sup> Saerozi. 2021. “*Ketaatan Beragama Nelayan Juwana*”. Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo. Hlm. 167.

Tabel 5. 1 Deskripsi Statistik

Variabel	Teoretik				Empirik			
	Min	Max	Mean	SD	Min	Max	Mean	SD
Pelayanan	27	135	$\frac{1}{2}(5+1)*27$ = 81	$\frac{1}{6}(135-27)$ = 18	87	126	109	8,64
Kepuasan	6	30	$\frac{1}{2}(5+1)*6$ = 18	$\frac{1}{6}(30-6)$ = 4	10	28	23	3,81

(Sumber: diolah dari data primer, 2024)

Pada tabel 5.1 secara umum menyatakan bahwasanya rentang skor pada variabel kualitas pelayanan berada pada rentang 39 (tersebar dari 87 sampai 126) jika dibandingkan dengan rentang teoritisnya 108 (tersebar dari 27 sampai 135). Di samping itu, rentang skor pada variabel kepuasan peziarah mempunyai rentang 18 (tersebar dari 10 sampai 28) sedangkan rentang teoritiknya 24 (tersebar dari 6 sampai 30). Maka sebaran data kedua variabel sama-sama lebih kecil dari teoritiknya.

Tabel di atas juga memberikan perbandingan antara skor teoritik yang menjadi kriteria data hasil penelitian dengan skor empiris yang menjadi nilai jawaban responden dari kuesioner penelitian. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwasanya nilai mean (rata-rata) empiris variabel kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah berada di atas nilai mean (rata-rata) teoritik. Pada variabel kualitas pelayanan, nilai mean empiris sebesar 109 dan nilai mean teoritik sebesar 81, yang berarti subjek memiliki kualitas pelayanan yang lebih besar dari pada estimasi teoritik.

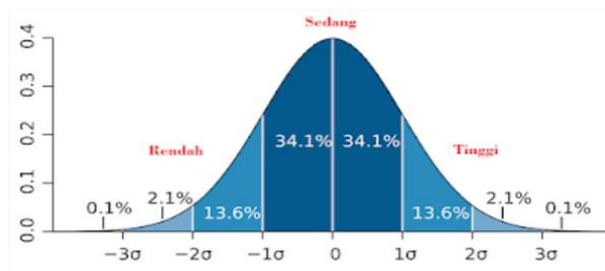
Selain itu, pada variabel kepuasan peziarah, nilai mean empiris juga berada di atas nilai mean teoritik. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai mean empiris sebesar 23 dan nilai mean teoritik sebesar 18, yang berarti subjek intensitas kepuasan peziarah yang lebih tinggi daripada perkiraan teoritik.

Deskripsi data juga menyajikan frekuensi kategori tiap variabel untuk memberikan deskripsi setiap variabel, yang bisa dilihat sebagai berikut:

### 1. Kualitas Pelayanan

Jumlah butir instrumen kualitas pelayanan terdiri dari 27 butir instrumen yang dinyatakan valid. Skor yang tersedia dalam skala likert adalah 1, 2, 3, 4, dan 5. Artinya skor ideal terendah ialah 27 dan skor ideal tertinggi ialah 135.

Bersumber pada data yang didapatkan melalui jawaban responden pada tabel 5.1 diperoleh nilai terendah 87 dan nilai tertinggi 126. Adapun hasil perhitungan statistik melalui program SPSS 25 diperoleh nilai mean sebesar 109 dan standar deviasinya (simpangan bakunya) sebesar 8,64, kemudian dari data tersebut dikonsultasikan dengan pembagian wilayah dalam kurva normal ditemukan (4) empat titik wilayah Standar Deviasi dengan symbol (SD) atau ( $\sigma$ ).



Gambar 5. 1. Kurva Kriteria Skor Masing-Masing Variabel

Berdasarkan Gambar 5.1 ditentukanlah kriteria variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan standar skala 5 (lima) dengan rumus sebagai berikut:

Kriteria 1 =  $X < \mu - 1,5\sigma$  = Sangat Rendah

Kriteria 2 =  $\mu - 1,5\sigma < X < \mu - 0,5\sigma$  = Rendah

Kriteria 3 =  $\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$  = Sedang

Kriteria 4 =  $\mu + 0,5\sigma < X < \mu + 1,5\sigma$  = Tinggi

Kriteria 5 =  $\mu + 1,5\sigma < X$  = Sangat Tinggi

Pada tabel deskriptif ditemukan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 108,6, sedangkan nilai standar deviasinya sebesar 8,6 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel *output* SPSS berikut ini.

Tabel 5. 2 Deskripsi statistik

		<b>Statistics</b>	
		Pelayanan_W isata_Ziarah	Kepuasan_P eziarah
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		108.5500	23.0000
Std. Error of Mean		.86367	.38059
Median		108.0000	23.0000
Mode		110.00 <sup>a</sup>	26.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		8.63675	3.80590
Variance		74.593	14.485
Skewness		-.003	-.915
Std. Error of Skewness		.241	.241
Kurtosis		-.565	.992
Std. Error of Kurtosis		.478	.478
Range		39.00	18.00
Minimum		87.00	10.00
Maximum		126.00	28.00
Sum		10855.00	2300.00
Percentiles	25	102.0000	21.0000
	50	108.0000	23.0000
	75	115.0000	26.0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: *Output* SPSS, 2024

Dari tabel *output* SPSS di atas kemudian dimasukkan dalam pembagian 5 (lima) kriteria sebagai berikut.

Tabel 5. 3 Kriteria Variabel Kualitas Pelayanan

No	Rumus Hipotetik	Skala	Kriteria
1	$X < \mu - 1,5\sigma$	$X < 109 - 1,5(8,64)$ $= X < 96$	Sangat Rendah
2	$\mu - 1,5\sigma < X < \mu - 0,5\sigma$	$109 - 1,5(8,64) < X < 109 - 0,5(8,64)$	Rendah

		$= 96 < X < 105$	
3	$\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$	$109-0,5(8,64) < X < 109+0,5(8,64)$ $= 105 < X < 113$	Sedang
4	$\mu + 0,5\sigma < X < \mu + 1,5\sigma$	$109+0,5(8,64) < X < 109+1,5(8,64)$ $= 113 < X < 122$	Tinggi
5	$\mu + 1,5\sigma < X$	$109+1,5(8,64) < X$ $= 122 < X$	Sangat Tinggi

Berkaitan dengan besarnya frekuensi yang mengisi kriteria pada setiap wilayah deskripsi statistik dipaparkan dalam tabel output SPSS berikut ini:

*Tabel 5. 4 Frekuensi Statistik*

<b>Pelayanan_Wisata</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	5	5.0	5.0	5.0
	Rendah	31	31.0	31.0	36.0
	Sedang	31	31.0	31.0	67.0
	Tinggi	24	24.0	24.0	91.0
	Sangat Tinggi	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS, 2024*

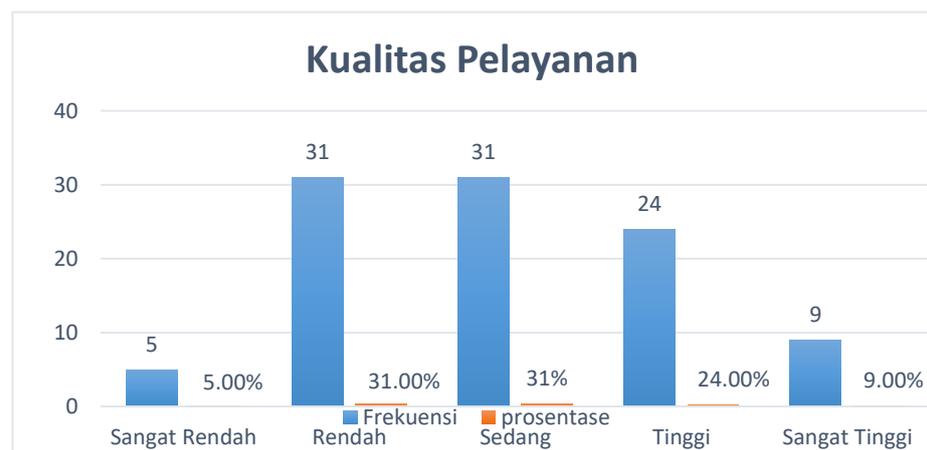
Berdasarkan tabel *output SPSS* di atas ditemukan bahwa kualitas pelayanan wisata ziarah pada kriteria sangat rendah nilainya 5, pada kriteria rendah nilainya 31, pada kriteria sedang nilainya 31, dan pada kriteria tinggi nilainya 24, dan pada kriteria sangat tinggi nilainya 9. Untuk memudahkan deskripsi statistik tentang jumlah frekuensi yang memenuhi kriteria kualitas pelayanan di atas secara mudah bisa dibaca di dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kategori	Frekuensi	Frekuensi (%)
Sangat Rendah	5	5 %
Rendah	31	31%
Sedang	31	31%
Tinggi	24	24%
Sangat Tinggi	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Hasil ini menunjukkan pada tabel 5.2 bahwasanya skor pada subjek cenderung lebih tinggi serta berada dalam satu standar deviasi dari nilai titik tengah skala. Penyimpangannya terletak dalam rentang skala  $\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$  atau  $109-0,5(8,64) < X < 109+0,5(8,64) = 105 < X < 113$ , dengan frekuensi absolut sebesar 31 serta frekuensi relatif 31%. Oleh karena itu, subjek dapat diklasifikasikan sebagai memiliki kualitas layanan yang “sedang”. Berdasarkan tabel 5.3 dapat dibuat diagram sebagai berikut



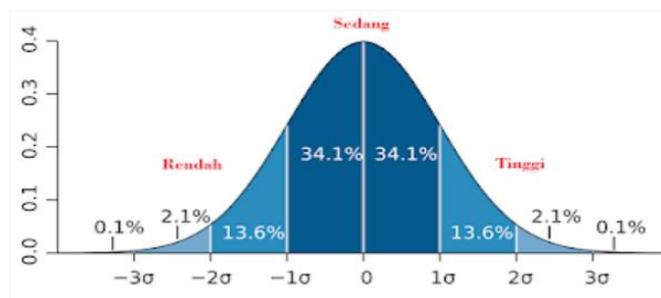
Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Gambar 5. 2 Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

## 2. Kepuasan Peziarah

Jumlah butir instrumen kualitas pelayanan terdiri dari 6 butir instrumen. Skor yang tersedia yaitu 1, 2, 3, 4, dan 5. Artinya skor ideal terendah ialah 6 dan skor ideal tertinggi ialah 30.

Bersumber pada data jawaban responden pada tabel 5.1 diperoleh nilai terendah 10 dan nilai tertinggi 28. Adapun hasil perhitungan statistik melalui program *SPSS 25* didapatkan nilai mean sebesar 23 dan standar deviasinya (simpangan bakunya) sebesar 3,81. kemudian dari data tersebut dikonsultasikan dengan pembagian wilayah dalam kurva normal ditemukan (4) empat titik wilayah Standar Deviasi dengan symbol (SD) atau ( $\sigma$ ).



Gambar 5. 3 Kurva Kriteria Skor Masing-Masing Variabel

Berdasarkan kurva normalitas di atas ditentukanlah kriteria variabel kepuasan peziarah dengan menggunakan standar skala 5 (lima) dengan rumus sebagai berikut:

Kriteria 1 =  $X < \mu - 1,5\sigma$  = Sangat Rendah

Kriteria 2 =  $\mu - 1,5\sigma < X < \mu - 0,5\sigma$  = Rendah

Kriteria 3 =  $\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$  = Sedang

Kriteria 4 =  $\mu + 0,5\sigma < X < \mu + 1,5\sigma$  = Tinggi

Kriteria 5 =  $\mu + 1,5\sigma < X$  = Sangat Tinggi

Pada tabel deskriptif ditemukan nilai rata-rata kepuasan peziarah sebesar 23, sedangkan nilai standar deviasinya sebesar 3,81 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel output SPSS berikut ini.

Tabel 5. 6 Deskripsi Statistik

Statistics			
		Pelayanan_W isata_Ziarah	Kepuasan_P eziarah
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		108.5500	23.0000
Std. Error of Mean		.86367	.38059
Median		108.0000	23.0000
Mode		110.00 <sup>a</sup>	26.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		8.63675	3.80590
Variance		74.593	14.485
Skewness		-.003	-.915
Std. Error of Skewness		.241	.241
Kurtosis		-.565	.992
Std. Error of Kurtosis		.478	.478
Range		39.00	18.00
Minimum		87.00	10.00
Maximum		126.00	28.00
Sum		10855.00	2300.00
Percentiles	25	102.0000	21.0000
	50	108.0000	23.0000
	75	115.0000	26.0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Dari tabel *output SPSS* di atas kemudian dimasukkan dalam pembagian 5 (lima) kriteria sebagai berikut.

Tabel 5. 7 Kriteria Variabel Kepuasan Peziarah

No	Rumus Hipotetik	Skala	Kriteria
1	$X < \mu - 1,5\sigma$	$X < 23 - 1,5(3,81)$ $= X < 17$	Sangat Rendah
2	$\mu - 1,5\sigma < X < \mu - 0,5\sigma$	$23 - 1,5(3,81) < X < 23 - 0,5(3,81)$ $= 17 < X < 21$	Rendah
3	$\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$	$< 23 - 0,5(3,81) < X < 23 + 0,5(3,81)$ $= 21 < X < 25$	Sedang

4	$\mu + 0,5\sigma < X < \mu + 1,5\sigma$	$23+0,5(3,81) < X < 23+1,5(3,81)$ $= 25 < X < 29$	Tinggi
5	$\mu + 1,5\sigma < X$	$23+1,5(3,81) < X$ $= 29 < X$	Sangat Tinggi

Berkaitan dengan besarnya frekuensi yang mengisi kriteria setiap wilayah deskripsi statistic dipaparkan dalam tabel output SPSS berikut ini

Tabel 5. 8 Frekuensi Statistik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Rendah	5	5.0	5.0	5.0
	Rendah	18	18.0	18.0	23.0
	Sedang	39	39.0	39.0	62.0
	Tinggi	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Output SPSS*

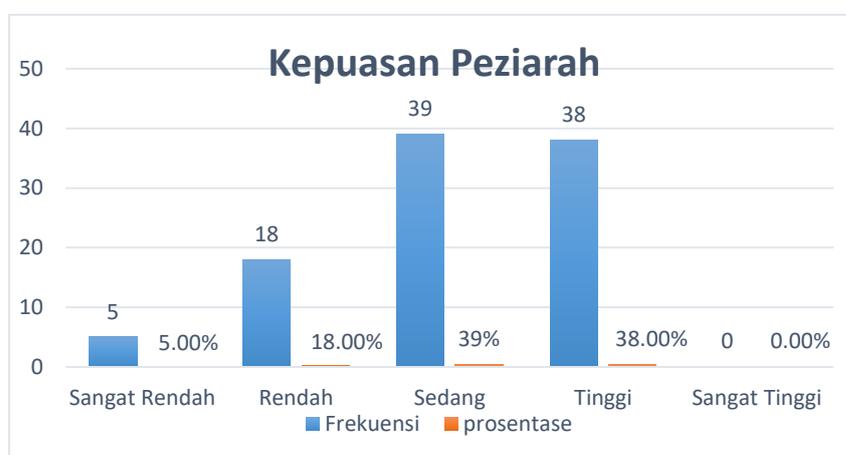
Berdasarkan tabel output SPSS di atas ditemukan bahwa kepuasan peziarah wisata ziarah pada kriteria sangat rendah nilainya 5, pada kriteria rendah nilainya 18, pada kriteria sedang nilainya 39, dan pada kriteria tinggi nilainya 38. Untuk memudahkan deskripsi statistic tentang jumlah frekuensi yang memenuhi kriteria kualitas pelayanan di atas secara mudah bisa dibaca di dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Peziarah

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Frekuensi (%)</b>
Sangat Rendah	5	5 %
Rendah	18	18%
Sedang	39	39%
Tinggi	38	38%
Total	100	100%

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Hasil ini menunjukkan dari tabel 5.4 bahwa skor subjek cenderung lebih tinggi dan berada pada satu standar deviasi dari nilai titik tengah skala. Selanjutnya, penyimpangannya berada dalam rentang skala  $\mu - 0,5\sigma < X < \mu + 0,5\sigma$  atau  $< 23-0,5(3,81) < X < 23+0,5(3,81) = 21 < X < 25$ , dengan frekuensi absolut 39 dan frekuensi relatif 39%. Maka dari itu, subjek termasuk memiliki kecenderungan kepuasan peziarah pada tingkatan yang “sedang”. Berdasarkan tabel 5.3 dapat dibuat diagram sebagai berikut:



Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Gambar 5. 4 Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Peziarah

## B. Pengujian Persyaratan Analisis

### 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Pada uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian benar-benar valid, sehingga dapat dianggap sebagai alat yang tepat untuk mengukur hasil penelitian. Butir instrumen yang valid berguna untuk mengukur data penelitian sehingga diharapkan hasil penelitian menjadi valid. Butir instrumen dapat dikatakan valid jika r-hitung pada taraf signifikansi 5% lebih besar daripada r-tabel. Jika nilai r-hitung lebih kecil daripada nilai r-tabel, maka butir instrumen tersebut dianggap tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, standar validitas yang digunakan

adalah bahwa nilai r-hitung harus lebih besar dari nilai r-tabel. Berikut perhitungannya:

$$r\text{-tabel : } df = n - 2 \quad (n \text{ adalah jumlah data})$$

$$df = 100 - 2$$

$$df = 98$$

Sehingga, hasil dari r-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden 98 adalah 0,196. Artinya, instrumen penelitian dapat dikatakan valid jika r-hitung  $>$  0,196 (r-tabel).

Berikut hasil uji validitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS terhadap butir instrumen dari variabel kualitas pelayanan (X):

Tabel 5. 10 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

<b>Indikator</b>	<b>Item</b>	<b>R-Hitung</b>	<b>R-Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Kehandalan	X-1	0, 519	0, 196	Valid
	X-2	0, 515	0, 196	Valid
	X-3	0, 605	0, 196	Valid
	X-4	0, 647	0, 196	Valid
Daya Tanggap	X-5	0, 335	0, 196	Valid
	X-6	0, 595	0, 196	Valid
	X-7	0, 548	0, 196	Valid
	X-8	0, 499	0, 196	Valid
Jaminan	X-9	0, 501	0, 196	Valid
	X-10	0, 533	0, 196	Valid
	X-11	0, 441	0, 196	Valid
	X-12	0, 478	0, 196	Valid
	X-13	0, 551	0, 196	Valid
	X-14	0, 506	0, 196	Valid
Empati	X-15	0, 584	0, 196	Valid

	X-16	0,454	0,196	Valid
	X-17	0,462	0,196	Valid
	X-18	0,433	0,196	Valid
	X-19	0,130	0,196	Tidak Valid
	X-20	0,612	0,196	Valid
Bukti Fisik	X-21	0,399	0,196	Valid
	X-22	0,393	0,196	Valid
	X-23	0,469	0,196	Valid
	X-24	0,152	0,196	Tidak Valid
	X-25	0,358	0,196	Valid
	X-26	0,424	0,196	Valid
	X-27	0,462	0,196	Valid
	X-28	0,527	0,196	Valid
	X-29	0,588	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah Maret, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel, terdapat 29 item yang diuji validitas terkait dengan kualitas pelayanan menggunakan *Pearson's Correlation*. Hasilnya menunjukkan bahwa 27 item dianggap valid, sementara 2 item lainnya dianggap tidak valid. Dua item yang tidak valid tersebut adalah item 19 (0,130) pada indikator empati dan item 24 (0,152) pada indikator bukti fisik. Oleh karena itu, kedua item tersebut tidak dapat digunakan sebagai bagian dari instrumen penelitian.

Tabel 5. 11 Validitas Variabel Kepuasan Peziarah (Y)

Indikator	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kesesuaian harapan	Y 1	0,560	0,196	Valid
	Y 2	0,701	0,196	Valid
Minat untuk berkunjung Kembali	Y 3	0,699	0,196	Valid
	Y 4	0,746	0,196	Valid

Minat untuk merekomendasikan	Y 5	0,705	0,196	Valid
	Y 6	0,820	0,196	Valid

Sumber: Data Primer diolah Maret, 2024

Dari tabel 5.9 menyatakan bahwa hasil uji validitas pada 6 item pada angket kepuasan peziarah berdasarkan *Pearson's Correlation* dinyatakan valid. Sebab  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  pada taraf signifikansi 5%. Artinya, setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel kepuasan peziarah dapat dikatakan layak serta dapat digunakan sebagai alat penelitian.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas bertujuan guna mengetahui kestabilan alat ukur penelitian berupa kuesioner apabila diujikan dengan subjek yang sama hasilnya konstan, sehingga dapat diyakini sebagai alat ukur yang reliabel. Uji reliabilitas ini menggunakan SPSS 25.

Reliabilitas kuesioner bisa dilihat pada nilai *cronbach's alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,60$  artinya daftar pernyataan yang menjadi dimensi variabel dapat dinyatakan reliabel.<sup>62</sup> Begitu juga, bila *cronbach's alpha*  $< 0,60$  berarti tidak reliabel. Apabila hasilnya menunjukkan tidak reliabel, alat ukur penelitian tersebut dapat memberikan informasi yang keliru mengenai subjek atau sesuatu yang diteliti sehingga hasil penelitian tidak dapat dipercaya.

Tabel 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.883	27

Sumber: data primer oleh SPSS 25 pada Maret 2024

<sup>62</sup> Sujarweni, Wiratna. 2012. "SPSS Untuk Paramedis". Yogyakarta: Gava Media. Hlm 179

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 5. 10, koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* sebesar 0, 883 yang melebihi nilai batas minimum 0, 60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir instrumen pada variabel kualitas pelayanan, yang berjumlah 27 item, dianggap reliabel dan dapat dipergunakan untuk pengumpulan data.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Peziarah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

Sumber: Data primer oleh SPSS pada Februari 2024

Berdasarkan tabel 5. 11, terlihat bahwa koefisien reliabilitas *cronbach's alpha* sebesar 0, 795, yang melebihi nilai batas minimum 0, 60. Hal ini menandakan bahwa seluruh daftar pernyataan pada variabel kepuasan peziarah, yang terdiri dari 6 item, dianggap reliabel dan dapat digunakan dalam proses pengumpulan data.

### 3. Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang digunakan ialah metode *Kolmogorov-Smirnov*, berikut hasil data uji normalitas data:

Tabel 5. 14 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40803721
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.065
	Negative	-.058
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: *Output SPSS*, 2024

Bersumber data dalam tabel tersebut, jika pada baris Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05, yaitu  $0,20 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua data pada variabel penelitian memiliki distribusi yang “normal”.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis berguna untuk mengerti apakah ada atau tidak hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan peziarah. Uji hipotesis menggunakan uji korelasi pearson. Tujuan dari uji tersebut guna mengetahui besar angka korelasi atau keeratan dari variabel X dan variabel Y. Dari dua variabel tersebut dapat dikatakan berkorelasi jika hasil dari nilai signifikansi  $< 0,05$ . Namun, jika hasil signifikansi  $> 0,05$  artinya kedua variabel tersebut tidak berkorelasi. Berikut hasil uji hipotesis menggunakan IBM SPSS 25 :

Tabel 5. 15 Hasil Uji Hipotesis

Correlations			
		Pelayanan_Wisata_Ziarah	Kepuasan_Peziarah
Pelayanan_Wisata_Ziarah	Pearson Correlation	1	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Peziarah	Pearson Correlation	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Keterangan:

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

H<sub>a</sub> : Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

Berdasarkan dari tabel 5.13 menyatakan bahwasanya nilai signifikansi variabel X dan variabel Y adalah  $0,00 < 0,05$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya. Adapun besarnya korelasi bisa dilihat pada nilai *pearson correlation* dalam tabel 5.13 yang menunjukkan nilai 0,774, artinya korelasi variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan peziarah dinyatakan kuat.

## 2. Hasil Uji Determinasi (Uji $R^2$ )

Uji determinasi bertujuan guna mengetahui seberapa besar variabel X determinan atau memiliki hubungan terhadap variabel Y. Koefisien determinasi diketahui melalui nilai R Square.

Tabel 5. 16 Hasil uji  $R^2$

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.600	.596	2.42029

Sumber: *Output SPSS, 2024*

Dilihat dari hasil uji koefisien determinasi (R Square) didapatkan nilai sebesar 0,600 yang berarti 60%. Nilai tersebut menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen atas variabel dependen. Artinya variabel kualitas pelayanan determinan terhadap variabel kepuasan peziarah sebesar 60%. Sedangkan, sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## D. Pembahasan

### 1. Tingkat Kualitas Pelayanan di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya, dapat diklasifikasikan sebagai sangat rendah oleh 5% responden, rendah oleh 31% responden, sedang oleh 31%, tinggi oleh 24% responden, dan sangat tinggi oleh 9% responden dari total 100 responden. Bersumber dari data di atas dapat diketahui subjek dapat dikategorikan memiliki kecenderungan kualitas pelayanan pada tingkat “sedang”. Maka, pengelola wisata ziarah di makam tersebut dapat lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan. Sebab dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan kepada peziarah dengan lebih optimal dan baik dapat dirasakan oleh peziarah itu sendiri, sehingga dapat memberikan rasa puas tersendiri.

Untuk mengetahui tingkatan kualitas pelayanan dari jawaban responden pada tiap indikator digunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{Skor}}{n \times \text{jumlah skala likert (5)}}$$

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

n = Jumlah sampel (100 responden)

*Tabel 5. 17 Klasifikasi TCR*

No.	Presentase Pencapaian	Kriteria
1.	85% - 100%	Sangat Baik
2.	66% - 84%	Baik
3.	51% - 65%	Cukup
4.	36% - 50%	Kurang Baik
5.	0% - 35%	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2012:207)

Berikut uraian distribusi jawaban responden pada tiap indikator:

### 1. Kehandalan

*Tabel 5. 18 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kehandalan*

No.	Item	skor	Mean	TCR	Kategori
1.	X.1	396	3,96	79%	Baik
2.	X.2	411	4,11	82%	Baik
3.	X.3	398	3,98	80%	Baik
4.	X.4	396	3,96	79%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Berdasarkan dari tabel 5.18 dapat diketahui bahwa indikator kehandalan pada variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Dibuktikan dengan hasil perhitungan TCR (Tingkat Capaian Responden) berada pada rentang angka 66% - 84% yang berarti “baik”. Indikator kehandalan pada kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar dapat mencapai taraf yang “sangat baik”, sehingga peziarah semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun yang dapat ditingkatkan dalam hal kualitas pelayanan khususnya kehandalan yakni seperti antrian pembelian tiket penyebrangan yang tidak memakan waktu lama, penyebrangan menuju Pulau Panjang tidak menunggu lama, produk dan harga yang ditawarkan sesuai dengan brosur yang dipromosikan, dan pihak penyedia transportasi menghimbau untuk berwisata dengan tidak menyimpang dari prinsip Islam, seperti tidak boleh membawa minuman keras, berpakaian sopan, dan sebagainya. Dalam hal ini, penyedia transportasi haru benar-benar memberikan pelayanan yang optimal demi mewujudkan kepuasan peziarah, dengan harapan untuk merekomendasikan kepada orang lain yang lebih banyak lagi.

## 2. Daya tanggap

Tabel 5. 19 Distribusi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap

No.	Item	skor	Mean	TCR	Kategori
1.	X.5	396	3,96	79%	Baik
2.	X.6	407	4,07	81%	Baik
3.	X.7	393	3,93	79%	Baik
4.	X.8	384	3,84	77%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Dilihat dari tabel 5.19 menunjukkan bahwa indikator daya tanggap pada variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan “baik” karena nilai TCR berada pada rentang 66% - 84%. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan pada indikator daya tanggap agar mencapai kriteria tertinggi yakni pihak pengelola makam dapat lebih sigap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peziarah dan mengatasi permintaan peziarah, pihak penyedia transportasi dapat lebih cepat tanggap dalam memberikan solusi saat peziarah sedang dalam masalah, serta pihak penyedia transportasi sigap menanggapi informasi yang dibutuhkan oleh peziarah. Secara keseluruhan, daya tanggap dalam wisata ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dapat dikatakan “baik”.

## 3. Jaminan

Tabel 5. 20 Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan

No.	Item	skor	Mean	TCR	Kategori
1.	X.9	397	3,97	79%	Baik
2.	X.10	397	3,97	79%	Baik
3.	X.11	404	4,04	81%	Baik
4.	X.12	420	4,20	84%	Baik
5.	X.13	412	4,12	82%	Baik

<b>6.</b>	<b>X.14</b>	398	3,98	80%	Baik
-----------	-------------	-----	------	-----	------

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Dari tabel 5.20 menunjukkan bahwa 6 item pernyataan dalam indikator jaminan masuk dalam tingkatan kategori “baik”. Artinya kemampuan pengelola dalam memberikan rasa aman dan nyaman serta menumbuhkan kepercayaan peziarah dapat dikatakan baik. Pengelola makam maupun penyedia transportasi telah menyediakan segala kebutuhan peziarah mulai dari tempat parkir yang luas dan aman, pelayanan esuai dengan kebutuhan peziarah, tersedianya alat keselamatan pada setiap kapal saat penyebrangan, serta menjamin asuransi pada setiap peziarah selama penyebrangan. Pengelola wisata ziarah ini dapat lebih meningkatkan lagi agar kualitas pelayanan semakin baik.

#### 4. Empati

Tabel 5. 21 Distribusi Jawaban Responden Indikator Empati

<b>No.</b>	<b>Item</b>	<b>skor</b>	<b>Mean</b>	<b>TCR</b>	<b>Kategori</b>
<b>1.</b>	<b>X.15</b>	353	3,53	71%	Baik
<b>2.</b>	<b>X.16</b>	337	3,37	67%	Baik
<b>3.</b>	<b>X.17</b>	418	4,18	84%	Baik
<b>4.</b>	<b>X.18</b>	436	4,36	87%	Sangat Baik
<b>5.</b>	<b>X.19</b>	228	2,28	46%	Kurang Baik
<b>6.</b>	<b>X.20</b>	417	4,17	83%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Bersumber dari tabel 5.12 dapat diketahui bahwa pada indikator empati terdapat satu item pernyataan yang berada pada tingkatan kategori “kurang baik” pada item X.19, yaitu pihak pengelola makam bersedia dihubungi setiap saat. Dalam hal ini, pihak pengelola makam sulit untuk dihubungi khususnya saat dibutuhkan peziarah, namun

penjaga makam atau juru kunci sedang tidak ada di kantor informasi, atau saat melalui telepon sulit dihubungi sebab kendala jaringan seluler yang tidak stabil saat di Pulau Panjang. Hal tersebut, dapat menjadi evaluasi bagi pengelola makam, agar selalu bisa dihubungi peziarah saat membutuhkan informasi atau bantuan. Selain itu, pada indikator empati, terdapat pula item pernyataan yang masuk pada kategori “sangat baik” dengan nilai TCR sebesar 87% pada item X. 18. Artinya, pihak pengelola makam sangat menghormati semua peziarah yang datang dengan menyediakan segala fasilitas yang dibutuhkan.

## 5. Bukti fisik

Tabel 5. 22 Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik

No.	Item	skor	Mean	TCR	Kategori
1.	X.21	411	4,11	82%	Baik
2.	X.22	429	4,29	86%	Sangat Baik
3.	X.23	387	3,87	77%	Baik
4.	X.24	379	3,79	76%	Baik
5.	X.25	365	3,65	73%	Baik
6.	X.26	416	4,16	83%	Baik
7.	X.27	421	4,21	84%	Baik
8.	X.28	419	4,19	84%	Baik
9.	X.29	412	4,12	82%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Dapat dilihat pada tabel 5.22 yang menunjukkan bahwa pada item X. 22 terdapat pada kategori sangat baik dengan nilai 87%, yang berarti lingkungan alam di tempat wisata ziarah sangat bersih dan indah. Adapun item lainnya masuk dalam kategori “baik” yang berkaitan dengan bukti fisik seperti tersedianya kamar mandi, WC, tempat wudhu yang bersih dan terpisah antara laki-laki dan perempuan, tersedia aula penginapan jika saat tiba untuk berziarah sudah malam dan

tidak ada penyebrangan kapal, tersedianya wisata kuliner khas pantai, mushola yang bersih dan sarana dan prasarana yang memadai, serta tempat air barokah yang bersih. Pengelola makam dapat mempertahankan hal tersebut bahkan dapat lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan peziarah.

Makam tersebut mempunyai keunikan dari segi letak geografis yang berada di pulau kecil dengan pesona yang indah, sehingga untuk sampai ke sana perlu menggunakan transportasi laut. Hal itu, menjadikan daya tarik bagi peziarah untuk berziarah sekaligus berwisata alam. Oleh sebab itu, ketepatan dalam melayani, kesigapan dalam menanggapi masalah peziarah, keamanan dan kenyamanan selama kegiatan wisata ziarah, serta fasilitas yang memadai perlu untuk diperhatikan demi mewujudkan kepuasan peziarah. Ketika kualitas pelayanan baik, peziarah akan lebih puas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik harus setara atau lebih baik dari apa yang diharapkan peziarah.

## **2. Tingkat Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara**

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya memiliki tingkat kepuasan peziarah dengan kategori sangat rendah 5% yaitu sebanyak 5 orang, kategori rendah 18% yaitu sebanyak 18 orang, kategori sedang 39% yaitu sebanyak 39 orang, dan kategori tinggi 38% yaitu sebanyak 38 orang dari total responden sebanyak 100 responden yang sudah melakukan ziarah di makam tersebut. Dari ulasan tersebut dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki kecenderungan kepuasan peziarah pada tingkatan “sedang”. Berikut adalah uraian distribusi jawaban responden pada tiap indikator dalam variabel kepuasan peziarah:

## 1. Kesesuaian harapan

Tabel 5. 23 Distribusi Jawaban Responden Indikator Kesesuaian Harapan

No.	Item	Skor	Mean	TCR	Kategori
1.	Y.1	425	4,25	85%	Sangat Baik
2.	Y.2	414	4,14	83%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Dari tabel 5.23 menunjukkan bahwa item Y.1 berada pada tingkatan kategori “sangat baik” dengan nilai 85%. Artinya peziarah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengelola makam dan penyedia transportasi selama kegiatan wisata ziarah. Pada item Y.2 berada pada kategori “baik” yang berarti peziarah puas terhadap fasilitas yang disediakan di area makam atau Kawasan Pantai Pulau Panjang.

## 2. Minat untuk berkunjung Kembali

Tabel 5. 24 Distribusi Jawaban Responden Indikator Minat untuk Berkunjung Kembali

No.	Item	Skor	Mean	TCR	Kategori
1.	Y.3	401	4,02	80%	Baik
2.	Y.4	354	3,54	71%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Berdasarkan dari tabel 5.24 dapat diketahui bahwa indikator minat untuk berkunjung kembali berada pada tingkatan kategori baik terbukti pada nilai dari item Y.3 dan Y.4 berada pada rentang 66% - 84%. Artinya, peziarah bersedia untuk berkunjung kembali ke makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang baik untuk berziarah kembali ataupun mengikuti kegiatan haul yang diselenggarakan pada setiap tahun sekali.

### 3. Minat untuk merekomendasikan

Tabel 5. 25 Distribusi Jawaban Responden Indikator Minat untuk Merekomendasikan

No.	Item	Skor	Mean	TCR	Kategori
1.	Y.5	407	3,96	81%	Baik
2.	Y.6	387	4,07	77%	Baik

Sumber: Diolah dari data primer, 2024

Bersumber dari tabel 5. 25 yang menunjukkan bahwa indikator minat untuk merekomendasikan pada variabel kepuasan peziarah terdapat pada tingkatan kategori “baik”. Artinya peziarah bersedia untuk merekomendasikan wisata ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang ke keluarga, kerabat, teman, bahkan lebih luas lagi melalui media sosial.

Kepuasan peziarah yang harus dipertahankan yakni kualitas pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, dimana kualitas pelayanan sendiri merupakan salah satu faktor kepuasan peziarah yang diteliti pada penelitian ini. Sebab, jika pelayanan yang diterima berkualitas baik, maka kepuasan peziarah juga tinggi. Adapun wujud dari kepuasan peziarah itu sendiri adalah perasaan senang atas segala bentuk pelayanan yang diterima ketika kegiatan wisata ziarah berlangsung. Selain itu, berencana melakukan ziarah kembali ke makam tersebut. Peziarah juga akan mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh pengelola makam seperti acara haul, serta akan merekomendasikan wisata ziarah di Pulau Panjang baik secara *word of mouth* ataupun melalui media sosial. Beberapa dari hal tersebut merupakan bentuk kepuasan peziarah yang harus dipertahankan oleh pengelola wisata ziarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang.

Kepuasan peziarah merupakan proses dimana tingkatan suatu produk berupa jasa yang telah diterima disesuaikan dengan harapan

peziarah. Apabila pelayanan yang dirasakan oleh peziarah masih jauh dari harapan atau ekspektasi peziarah maka peziarah akan mengalami kekecewaan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diperoleh sesuai atau lebih baik dari harapan maka peziarah akan merasa puas. Harapan peziarah terbentuk dari pengalaman pribadi, rekomendasi dari orang lain secara langsung, atau informasi yang tersebar melalui media sosial. Namun, jika peziarah merasa tidak puas, kemungkinan besar mereka tidak akan kembali mengunjungi tempat tersebut. Selain itu, peziarah juga dapat menyampaikan keluhan mereka melalui media sosial atau menceritakannya kepada teman atau kerabat.

Pengelola wisata ziarah dapat dikatakan berhasil atau sukses jika peziarah merasakan kepuasan dari pelayanan yang diterima. Dimana indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini telah dijelaskan sebelumnya yang mencakup kehandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti fisik. lima indikator kualitas pelayanan tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan peziarah, sebab kualitas pelayanan merupakan salah satu dari empat faktor yang diteliti dalam penelitian ini.

### **3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara**

Bersumber pada hasil analisis data, diketahui bahwa ada korelasi positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Maknanya, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada peziarah, maka semakin puas peziarah. Sebaliknya, semakin buruk pengelola wisata ziarah dalam memberikan pelayanan, semakin kurang kepuasan peziarah. Dibuktikan dengan menggunakan uji korelasi *pearson* didapatkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,774 dan nilai signifikansi ( $p$ )= 0,00 ( $p < 0,05$ ). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebesar 60% kualitas pelayanan sebagai variabel bebas determinan terhadap kepuasan peziarah, sedangkan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor lain.

Melalui analisis hasil, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah di makam tersebut dibuktikan dengan angka 0,774 yang masih dalam kategori korelasi kuat. Selain itu, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah dapat disetujui. Oleh karena itu, tingkat kepuasan peziarah dapat dijelaskan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di makam tersebut. Kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap pemenuhan harapan peziarah setelah merasakan jasa atau pelayanan yang diterima. Jika, para peziarah menganggap layanan yang mereka terima lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan yang diberikan oleh pengelola wisata ziarah dianggap berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka pelayanan kepada peziarah dianggap kurang berkualitas.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Tjiptono dan Chandra (2011) bahwa kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan peziarah. Begitu juga teori dari Kotler dan Armstrong yang mengatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan peziarah akan tinggi pula (Rahmat dan Deni, 2020).<sup>63</sup> Teori tersebut terbukti dalam penelitian ini yang mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam tersebut.

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Marnovita (2020). Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Marnovita, hasil uji menyatakan bahwa nilai  $p = 0,029$ , artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) area Kota Samarinda. Selain itu, pada penelitian Rachmat Gunawan dan Deni Azhar (2020). Dari hasil penelitian Rachmat dan Deni menyatakan bahwa nilai  $p = 0,00$ , dapat disimpulkan bahwa terdapat

---

<sup>63</sup> Rachmat Gunawan dan Deni Azhar. 2020. "Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor". Jurnal Visionida, Volume 6, Nomor 1. Hlm.

hubungan kualitas produk dengan kepuasan konsumen di Restoran Kopilao Puncak Bogor.

Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan rasa puas tersendiri bagi peziarah. Sehingga, pengalaman berziarah yang baik akan diceritakan kepada keluarga, teman, atau bahkan bisa lebih luas lagi sehingga akan menambah jumlah peziarah yang berkunjung. Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari pengelola yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan peziarah. Sehingga, pengelola diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh peziarah untuk memberikan rasa nyaman dan aman selama kegiatan wisata ziarah dilakukan. Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan peziarah. Jika kualitas pelayanan tinggi artinya kepuasan peziarah juga tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah artinya kepuasan peziarah juga rendah.

Kepuasan peziarah dapat dirasakan oleh peziarah itu sendiri setelah melakukan kegiatan ziarah. Peziarah akan merasakan pelayanan yang diberikan pengelola selama kegiatan wisata ziarah itu dilakukan dari kedatangan hingga pulang. Pelayanan itu sendiri yang akan menjadi acuan mengenai kepuasan atau ketidakpuasan peziarah. Kepuasan peziarah ialah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan peziarah setelah melakukan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Setiap peziarah tentunya mempunyai harapan pelayanan sebelum melakukan kegiatan wisata ziarah. Jika pelayanan yang diberikan pengelola terhadap peziarah memenuhi harapan atau melebihi ekspektasi maka peziarah akan merasa puas.

Dari ulasan di atas dapat diperhatikan oleh pengelola wisata ziarah di makam tersebut bahwa peziarah mempunyai harapan mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan. Sehingga pihak pengelola baik dari pengelola transportasi maupun pengelola makam diharapkan memberikan pelayanan prima bagi peziarah. Sebab peziarah tersebut tidak hanya

melakukan kegiatan ziarah di Pulau Panjang Jepara, tetapi juga menikmati pesona pantai Pulau Panjang yang menjadi daya tarik tersendiri. Jika peziarah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang ada selama kegiatan wisata ziarah maka, peziarah akan berkunjung kembali ke makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang. Selain itu, dapat juga menceritakan pengalaman wisata ziarah kepada orang yang lebih banyak lagi baik secara langsung maupun melalui media sosial yang memiliki jangkauan lebih luas. Sehingga, akan lebih banyak lagi peziarah yang berkunjung ke makam tersebut. Apabila peziarah yang berkunjung semakin meningkat sebab kepuasan peziarah yang diwujudkan dengan cerita dari mulut ke mulut atau melalui media sosial, maka pedagang di sekitar makam Syekh Abu Bakar bin Yahya yang ada di Pulau Panjang juga akan mengalami penghasilan yang meningkat.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah keberadaan dua item pernyataan yang tidak dapat dipertimbangkan dalam analisis karena dinyatakan tidak valid pada variabel kualitas pelayanan. Selain itu, peneliti hanya meneliti satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan. Sedangkan, terdapat 4 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan peziarah yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Di dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah dilakukan dengan menggunakan skala likert. Sehingga, alat ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

1. Efek sudut pandang yaitu responden cenderung memberikan respon yang dianggap pantas.
2. Kurangnya ketelitian. Dimana skala likert kurang mampu menangkap perbedaan halus dalam pendapat responden.
3. Pembatasan jumlah opsi yaitu hanya 5 opsi jawaban. Hal ini membatasi variasi respon ekspresi responden.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan peziarah di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan secara keseluruhan dikategorikan pada tingkatan sedang, yang mencakup 31% dari total responden sebanyak 100 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang dapat dianggap cukup baik. Dari indikator empati yang menunjukkan kategori kurang baik yakni pada item X.19 yaitu pihak pengelola makam sulit untuk dihubungi khususnya saat dibutuhkan peziarah. Selain itu, item yang menunjukkan kategori sangat baik terdapat ppada item X.18 dalam indikator empati yakni pengelola makam yang menghormati peziarah saat melakukan kegiatan ziarah dan item X.22 pada indikator bukti fisik yakni lingkungan yang nyaman dan bersih.
2. Hasil analisis kepuasan peziarah secara keeluruhan berada pada kategori sedang yang melibatkan 39% dari total responden. Artinya, kepuasan peziarah di makam tersebut juga dinilai cukup baik. Pada variabel kepuasan peziarah, semua item pernyataan dalam tiap indikator menunjukkan kategori sedang.
3. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan peziarah di makam tersebut. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima oleh peziarah, semakin tinggi pula Tingkat kepuasan mereka. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, kepuasan peziarah akan cenderung rendah. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui koefisiensi korelasi  $r_{xy}$  sebesar 0, 774 dan  $r^2$  sebesar 0, 600 pada taraf signifikansi ( $p$ )= 0,00 ( $p <0,05$ ). Ini mengindikasikan bahwa sebesar

60% dari variasi dalam kepuasan peziarah dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 40% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## **B. Saran**

Berikut ini adalah beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan penelitian yang akan datang:

### **1. Bagi Pengelola Makam dan pengelola Transportasi Penyeberangan Pulau Panjang Jepara**

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan kontribusi atau sumbangsih berupa masukan, saran pemikiran, dan perspektif yang dapat digunakan untuk mempertimbangkan dalam upaya masa depan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan di makam tersebut di masa mendatang yakni berupa:

- a) Kualitas yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi kepuasan peziarah adalah aspek empati, seperti ketersediaan pihak pengelola makam untuk dihubungi kapanpun dibutuhkan.
- b) Kepuasan konsumen yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan terletak pada kualitas pelayanan itu sendiri. Sebab jika kualitas pelayanan baik maka kepuasan peziarah juga tinggi. Jika puas, maka peziarah akan berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain yang lebih banyak lagi.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Studi berikutnya bisa memanfaatkan teori-teori alternatif yang relevan untuk memperluas pemahaman tentang variabel kepuasan peziarah dan kualitas pelayanan. Pada peneliti berikutnya, peneliti dapat mempertimbangkan untuk menyertakan variabel tambahan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan peziarah, selain dari aspek kualitas pelayanan. Diharapkan peneliti mendatang dapat mengatasi keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini untuk menyempurnakan pemahaman tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut.

## Daftar Pustaka

### **Buku/e-book**

- Anwar, Ali. 2009. *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*. Kediri: IAT Press.
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra, Layla Hafni. 2020. “*Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*”. Purwokerto: CV IRDH.
- Elliyana, Ela, Tri Siwi Agustina, Habibie Kadir, Bayu Imanuddin, Yuliani, Mohdari, Febrisi Dwita, Nia Kurniati Bachtiar, Lidiana, Yeni Sedyoningsih, Abdurohim, Elia Ardyan, Lili Marlinah, Gazali, & Siswati Rachman. 2020. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Kota Malang: Ahlimedia Press.
- Hakim, Lukmanul, Dedy Susanto, & Saerozi. 2023. “*WISATA RELIGI Menjelajahi Spiritualitas Melalui Destinasi Suci*”. Semarang: Fatawa Publishing.
- Ibrahim, Andi, Asrul Haq Alang, Madi, Baharuddin, Muhammad Aswar Ahmad, Darmawati. 2018. *Metodologi Penelitian*. Makassar: Gunadarma Ilmu.
- Irawan, Hendi D. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Marketing Management, twelfth edition*. PT Indeks.
- Kurniawan, Robert, Gama Putra Danu Sohibien, dan Rini Rahani. 2020. *Cara Mudah Belajar Statistik: Analisis Data & Eksplorasi*. Jakarta: Kencana.
- Lemy, Diena M. 2018. *Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: Explore.
- Narimawati, umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Sebuah Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sujarweni, Wiratna. 2012. *SPSS Untuk Paramedis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Surur, Fadhil. 2020. *Wisata Halal Konsep dan Aplikasi*. Makassar: University Press.

- Tjiptono dan Chandra. 2011. *Pemasaran Strategik Edisi 3 – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif hingga e-Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2016. *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi

### **Jurnal/Publikasi Ilmiah**

- Gazali. 2014. *Wisata Ziarah: Potensi Ekonomi Umat di Lokasi Makam Syekh Moehammad Yoesoef Tilatang Kamang Kabupaten Agama*. Suluah: Lingkungan Sosial, volume 14, Nomor 18.
- Gunawan, Rachmat dan Deni Azhar. 2020. *Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kopilao Puncak Bogor*. Jurnal Visionida, Volume 6, Nomor 1.
- Hakim, Lukmanul dan Dedy Susanto. 2022. “Travel Pattern Wisata Religi di Jepara”. Jurnal Sains Terapan. Volume 8, Nomor 2.
- Hakim, Lukmanul dan Kurnia Muhajarah. 2023. “Travel Pattern Wisata Religi di Jawa Tengah. Ar-Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy. Volume 3, Issue 1.
- Lilis Suaibah. 2017. *Analisis Kepuasan Peziarah Terhadap Objek Wisata Ziarah Makam Syaikhona Muhammad Kholil Bangkalan Madura*. Jurnal Pamator, Volume 10, Nomor 2.
- Marnovita. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan*. Psikoborneo, Volume 8, Nomor 1.
- Puri Izzatul Islam dan Fania Mutiara Savitri. 2023. *Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Minat Kunjung Ulang Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar Jepara. Ar-Rehla: Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and creative Economy*. Volume 3, Nomor 1.
- Sauqi, Ahmad dan Mifta Farid Hamka. 2018. *Motif Ziarah Petilasan Prabu Jayabaya (Menelisik Makna dan Tujuan Masyarakat Berziarah Petilasan Sri Aji Jayabaya)*. Jurnal Ilmu-Ilmu Ushuluddin, Volume 06, Nomor 02.
- Winanda dan Khoirun. 2023. *Pengembangan Wisata Ziarah Kabupaten Bangkalan dengan Pendekatan Maqasid Al-Shari’ah*. Al-Faruq: Jurnal Hukum Ekonomi dan Hukum Islam. Volume 1, Nomor 2.

### **Skripsi/Disertasi**

- Fitri, Syaflia. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis Perlindungan Perempuan dan Anak (UPT PPA) Provinsi Riau*. Skripsi: Universitas Islam Riau Pekanbaru.

- Noor, Shochil Luthfi. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di King Coffee Malang*. Skripsi: Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Rahmatika, Wiwit Dian. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Salon Widya di Desa Cokrah Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang Tahun 2019*. Skripsi: Universitas Pancasakti Tegal.
- Saerozi. 2021. *Ketaatan Beragama Nelayan Juwana*. Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo.

### **Internet**

- detikNews. 2014. “Menparekraf Minta Pemkab Gresik Punya Standar Pelayanan Wisata Religi” dalam <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-2524405/menparekraf-minta-pemkab-gresik-punya-standar-pelayanan-wisata-religi> diakses 3 Oktober 2023.
- DutaIslam.com. 2017. “Mati Sirri Dua Tahun, Juru Kunci Makam Syaikh Abu Bakar Pulau Panjang Ngaji ke Walisanga”. Diakses melalui <https://www.dutaislam.com/2017/10/mati-sirri-dua-tahun-juru-kunci-makam-syaikh-abu-bakar-pulau-panjang-ngaji-ke-walisanga.html> diakses pada tanggal 30 Juni 2024.

### **Wawancara**

- Rosidi, wawancara, Pantai Kartini Jepara, 30 Desember 2023
- Sutiyono, wawancara, Pulau Panjang Jepara, 30 Desember 2023

*Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian*

Yth. saudara/saudari

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya Virda Wirdatul Izza, mahasiswi Program Studi Manajemen Dakwah (S1), Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang, sedang melakukan penelitian skripsi yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara**”.

Saya memohon kesediaan waktu Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman yang anda rasakan. Informasi yang Saudara/i berikan hanya digunakan untuk tujuan penelitian semata dan terjamin segala kerahasiannya.

Saya mengucapkan terima kasih atas perhatian dan partisipasi anda dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

**A. Identitas Responden**

1. Nama responden:
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia:
4. Alamat asal:
5. Pekerjaan:
  - a) Pelajar/Mahasiswa
  - b) Ibu Rumah Tangga
  - c) Tenaga Pendidik
  - d) Wiraswasta
  - e) Wirausaha
  - f) PNS
  - g) Pegawai Swasta

- h) Buruh
- i) Lainnya

6. Frekuensi berziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya
- a. 1 kali
  - b. 2-3 kali
  - c. > 3 kali

### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan cermat daftar pernyataan yang tersedia
2. Isilah pernyataan-pernyataan sesuai dengan pendapat anda

**SS = Sangat Setuju (5)**

**S = Setuju (4)**

**N = Netral (3)**

**TS = Tidak Setuju (2)**

**STS = Sangat Tidak Setuju (1)**

No.	Pernyataan	Skor				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>						
<b>Kehandalan</b>						
1.	Saya tidak menunggu lama keberangkatan kapal menuju Pulau Panjang					
2.	Saya tidak perlu mengantri panjang ketika membeli tiket penyeberangan					
3.	Informasi yang tertera pada brosur harga tiket sesuai dengan realitas					

4.	Pihak pengelola memberikan himbauan kepada peziarah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam					
<b>Daya Tanggap</b>						
5.	Pihak pengelola makam memberikan informasi yang dibutuhkan peziarah dengan cepat					
6.	Pihak penyedia transportasi memberikan pelayanan dan informasi yang dibutuhkan peziarah dengan sigap					
7.	Pihak penyedia transportasi memberikan solusi dengan cepat ketika peziarah sedang mengalami masalah					
8.	Pihak pengelola makam selalu sigap dalam mengatasi permintaan peziarah					
<b>Jaminan</b>						
9.	Pihak penyedia transportasi memberikan jaminan asuransi bagi peziarah selama penyeberangan					
10.	Pihak penyedia transportasi telah menyediakan alat keselamatan di setiap kapal yang ada					
11.	Pedagang di tempat wisata bersikap ramah dan jujur					
12.	Pihak pengelola makam memberikan pelayanan kepada peziarah sesuai					

	dengan prinsip Islam					
13.	Pihak pengelola makam menjamin keamanan peziarah ketika menginap di aula					
14.	Tersedia tempat parkir yang luas					
<b>Empati</b>						
15.	Pihak penyedia transportasi selalu bersedia untuk dihubungi setiap saat					
16.	Pengelola makam terlihat tulus dalam memberikan pelayanan dan merawat lingkungan makam dengan baik					
17.	Pihak pengelola makam bersikap ramah pada setiap peziarah yang melakukan ziarah					
18.	Pihak pengelola makam menghormati peziarah yang melakukan ziarah					
19.	Pihak pengelola makam bersedia dihubungi setiap saat					
20.	Pihak penyedia transportasi bersikap ramah kepada peziarah					
<b>Bukti Fisik</b>						
21.	Tersedianya kamar mandi, WC, dan tempat wudhu yang memadai dan bersih					
22.	Lingkungan alam yang bersih dan indah					

23.	Tersedianya penginapan di tempat makam dengan sarana prasarana yang memadai, bersih, dan nyaman.					
24.	Tersedianya wisata kuliner yang lengkap					
25.	Transportasi penyeberangan (kapal) yang bagus dan bersih					
26.	Terdapat tempat sampah di lingkungan tempat wisata					
27.	Tersedianya tempat air barokah gratis yang bersih					
28.	Terdapat mushola yang bersih dan sarana prasarana yang memadai					
29.	Tersedia tempat parkir yang bersih dan luas					
<b>Kepuasan Peziarah (Y)</b>						
30.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					
31.	Saya merasa puas dengan fasilitas di area makam yang tersedia					
32.	Saya berencana akan berkunjung kembali ke Pulau Panjang untuk melakukan wisata ziarah					
33.	Saya berencana akan mengikuti kegiatan yang diselenggarakan di makam Syek					

	h Abu Bakar bin Yahya seperti acara haul					
34.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan wisata ziarah di Pulau Panjang					
35.	Saya akan bantu mempromosikan wisata ziarah Syekh Abu Bakar bin Yahya melalui media sosial agar bisa lebih banyak dikunjungi oleh masyarakat					

Lampiran 1. 2 Tabel skoring Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Peziarah (Y)

No	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	T							T										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	al	Y	Y	Y	Y	Y	Y	al									
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	5	1	2	0	4	4	4	4	4	4	2	4			
2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	1	2	7	4	4	5	2	5	5	2	5		
3	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	
4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	9	7	4	3	3	2	4	3	1	9		
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	4	4	5	2	4	4	5	5	4	1	2	9	5	5	5	3	5	5	2	8
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	6	4	4	5	3	4	3	1	3		
7	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	2	5	3	5	5	2	4	5	3	5	4	1	1	9	4	5	4	4	5	5	1	7	
8	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	2	5	2	5	4	4	5	1	1	2	5	5	4	4	5	5	1	2	8































*Lampiran 1. 4 Uji Validitas Instrumen Variabel Y*

**Correlations**

		Total Y
Y1	Pearson Correlation	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y2	Pearson Correlation	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y3	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y4	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y5	Pearson Correlation	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y6	Pearson Correlation	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Total Y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100

*Lampiran 1. 5 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	27

*Lampiran 1. 6 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.795	6

*Lampiran 1. 7 Uji Normalitas Data*

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
	Mean	.0000000
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2.40803721
	Absolute	.065
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.058
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

*Lampiran 1. 8 Uji Korelasi*

**Correlations**

		Pelayanan_Wisata_Ziarah	Kepuasan_Peziarah
Pelayanan_Wisata_Ziarah	Pearson Correlation	1	.774 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Peziarah	Pearson Correlation	.774 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

*Lampiran 1. 9 Uji Determinasi*

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.600	.596	2.42029

*Lampiran 1. 10 Hasil Statistik Deskriptif*

**Statistics**

		Pelayanan_Wisata_Ziarah	Kepuasan_Peziarah
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		108.5500	23.0000
Std. Error of Mean		.86367	.38059
Median		108.0000	23.0000
Mode		110.00 <sup>a</sup>	26.00 <sup>a</sup>
Std. Deviation		8.63675	3.80590
Variance		74.593	14.485
Skewness		-.003	-.915
Std. Error of Skewness		.241	.241
Kurtosis		-.565	.992
Std. Error of Kurtosis		.478	.478
Range		39.00	18.00
Minimum		87.00	10.00
Maximum		126.00	28.00
Sum		10855.00	2300.00
Percentiles	25	102.0000	21.0000
	50	108.0000	23.0000
	75	115.0000	26.0000

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Lampiran 1. 11 *Output* SPSS Distribusi Jawaban Responden

		<b>Statistics</b>					
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		3.96	4.11	3.98	3.96	3.96	4.07
Std. Error of Mean		.083	.072	.067	.067	.067	.069
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Variance		.685	.523	.444	.443	.443	.470
Skewness		-.470	-.660	-.187	-.166	-.795	-.474
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.277	.667	-.074	-.093	3.033	.494
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478	.478	.478	.478
Range		3	3	3	3	4	3
Minimum		2	2	2	2	1	2
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		396	411	398	396	396	407

		<b>Statistics</b>					
		X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		3.93	3.87	3.97	3.97	4.04	4.20
Std. Error of Mean		.067	.076	.081	.088	.078	.065



Range	3	3	3	2	2	3
Minimum	2	2	2	3	3	2
Maximum	5	5	5	5	5	5
Sum	378	398	385	412	418	436

### Statistics

		X.19	X.20	X.21	X.22	X.23	X.24
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		2.88	4.17	4.11	4.29	3.87	3.79
Std. Error of Mean		.114	.062	.067	.070	.090	.104
Median		3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		3	4	4	4	4	4
Variance		1.299	.385	.442	.491	.801	1.077
Skewness		.073	-.126	-.336	-.651	-.429	-1.116
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.777	-.464	.090	-.021	-.528	1.175
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478	.478	.478	.478
Range		4	2	3	3	3	4
Minimum		1	3	2	2	2	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		288	417	411	429	387	379

### Statistics

		X.25	X.26	X.27	X.28	X.29	Y.1
--	--	------	------	------	------	------	-----

N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	1	1	1	1	1	1
Mean		3.65	4.16	4.21	4.19	4.12	4.25
Std. Error of Mean		.098	.061	.066	.058	.062	.072
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Variance		.957	.378	.430	.337	.389	.513
Skewness		-.366	-.106	-.466	-.038	-.087	-1.085
Std. Error of Skewness		.241	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis		-.547	-.414	.285	-.245	-.431	2.960
Std. Error of Kurtosis		.478	.478	.478	.478	.478	.478
Range		4	2	3	2	2	4
Minimum		1	3	2	3	3	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		365	416	421	419	412	425

### Statistics

		Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	1	1	1	1	1
Mean		4.14	4.01	3.54	4.07	3.87
Std. Error of Mean		.075	.082	.107	.073	.081
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	3 <sup>a</sup>	4	4
Variance		.566	.677	1.140	.530	.660

Skewness	- .383	- .685	- .208	- .268	.013
Std. Error of Skewness	.241	.241	.241	.241	.241
Kurtosis	- .674	.761	- .804	- .565	-1.004
Std. Error of Kurtosis	.478	.478	.478	.478	.478
Range	3	4	4	3	3
Minimum	2	1	1	2	2
Maximum	5	5	5	5	5
Sum	414	401	354	407	387

*Lampiran 1. 12 Draft wawancara Juru Kunci Makam*

**DRAFT WAWANCARA**

**Responden** : Juru Kunci Makam

**Identitas Responden**

Nama : Sutiyono

Alamat : Pulau Panjang, Ujung Batu, Jepara

Pekerjaan : Juru Kunci Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang

**DAFTAR PERTANYAAN:**

1. Sudah berapa lama Bapak menjadi Juru Kunci makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang?
2. Apa saja tugas yang Bapak lakukan sebagai pengelola makam?
3. Kira-kira berapa banyak peziarah yang datang setiap harinya?
4. Bagaimana sejarah makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara?
5. Sudah berapa lama makam ini dijadikan sebagai objek wisata ziarah?
6. Bagaimana struktur pengelola makam?
7. Bagaimana metode dakwah Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang?
8. Apa saja fasilitas yang tersedia di makam?
9. Bagaimana sejarah air barokah tersebut?
10. Dari mana asal air barokah tersebut?
11. Apa khasiat dari air barokah tersebut?
12. Apakah setiap peziarah wajib meminum air barokah tersebut?

*Lampiran 1. 13 Draft Wawancara Pimpinan Sapta Pesona*

**DRAFT WAWANCARA**

**Responden** : Pimpinan Sapta Pesona (Paguyuban Prahua Wisata) Pantai Kartini

**Identitas Responden**

Nama : Rosidi

Alamat : Jalan Brigjen Katamso No. 17 Jepara 59411

Jabatan : Bendahara Sapta Pesona, Pantai Kartini Jepara

**DAFTAR PERTANYAAN:**

1. Berapa jumlah kapal yang ada?
2. Berapa jumlah awak kapal yang bekerja disini?
3. Dari sekian banyaknya kapal, bagaimana sistem pembagian yang lebih dulu berlayar?
4. Bagaimana struktur kepengurusannya?
5. Berapa biaya naik kapal pulau pergi menuju Pulau Panjang?
6. Bulan apa saja yang selalu ramai orang berziarah ke Pulau Panjang?
7. Apakah ada asuransi keselamatan bagi penumpang menuju Pulau Panjang?
8. Apakah sudah menerapkan prinsip Islam bagi penumpang?

*Lampiran 1. 14 Bukti Penelitian di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang*

**MAKAM SYEKH ABU BAKAR BIN YAHYA BA'ALWY  
PULAU PANJANG, JEPARA**

Pulau Panjang, Ujung Batu 1, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara

---

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Sutiyono*

Jabatan: Juru Kunci Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Ba'alwy

Menerangkan bahwa :

Nama : Virda Wirdatul Izza

NIM : 2001036010

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

Nama tersebut adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 30 Desember 2023

Juru Kunci Makam

*fm*

*SUTIYONO*

.....

*Lampiran 1. 15 Bukti Penelitian di Kantor Sapta Pesona Pantai Kartini, Jepara*

**SAPTA PESONA**  
**(Paguyuban PrahU Wisata)**  
**PANTAI KARTINI, PULAU PANJANG**  
Desa Bulu, Kecamatan Jepara, Kabupaten Jepara

---

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusidi  
Jabatan: Bendahara

Menerangkan bahwa :

Nama : Virda Wirdatul Izza  
NIM : 2001036010  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peziarah di Makam Syekh Abu Bakar bin Yahya Pulau Panjang, Jepara

Nama tersebut adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Sapta Pesona (Paguyuban PrahU Wisata) Pantai Kartini, Jepara.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jepara, 30 Desember 2023

Pengelola Sapta Pesona (Pantai Kartini),

  
.....RUSIDI

*Lampiran 1. 16 Dokumentasi wawancara Bersama Juru Kunci Makam*

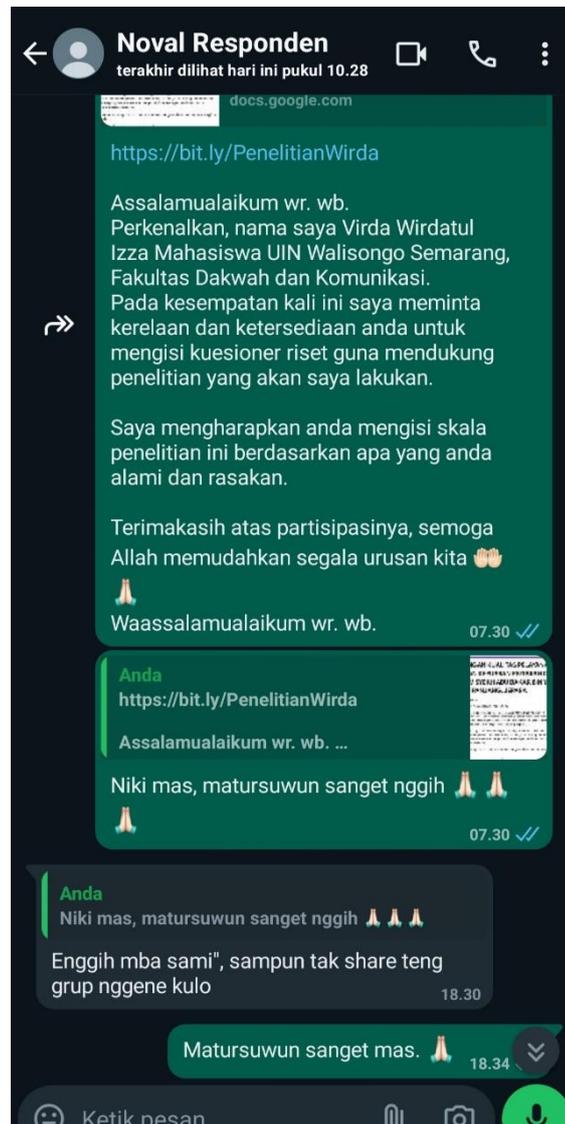


*Lampiran 1. 17 Dokumentasi Wawancara Bersama Bendahara Sapa Pesona*



*Lampiran 1. 18 Beberapa Dokumentasi Penyebaran Kuesioner*





### **Daftar Riwayat Hidup**

Nama : Virda Wirdatul Izza  
Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 22 Oktober 2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Status : Mahasiswa  
Alamat : Semat RT 01 RW 01 Tahunan Jepara  
Golongan Darah : B+  
Gmail : virdawirdatul.izza@gmail.com

#### **Pendidikan Formal :**

1. TK Pertiwi Semat Lulus Th. 2008
2. SD Negeri 2 Semat Lulus Th. 2014
3. MTs Negeri Pecangaan di Bawu Jepara Lulus Th. 2017
4. SMA Negeri 1 Jepara Lulus Th. 2020

#### **Pendidikan Non Formal :**

1. TPQ Nurul Huda Semat Lulus Th. 2008
2. Madrasah Diniyah Miftahul Huda Semat Lulus Th. 2014
3. Pondok Pesantren Putra Putri Ath-Thohiriyah Bawu Lulus Th. 2017
4. Pondok Pesantren Darul Falah Be-Songo Semarang Lulus Th. 2024