

**PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT. NOOR THOIBAH  
BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HAMIDATUZ ZAHRA**

**170103030104**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023M/1444H**

**PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT. NOOR THOIBAH  
BANJARBARU**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Menyelesaikan Program Strata Satu  
Manajemen Dakwah

**Oleh:**

**Hamidatuz Zahra**

**NIM : 170103030104**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2023M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hamidatuz Zahra  
NIM : 170103030104  
Tempat Tanggal Lahir : Sirih Hulu 21 April 1998  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Jurusan : Manajemen dakwah

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah Banjarbaru" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 09 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Hamidatuz Zahra  
170103030104



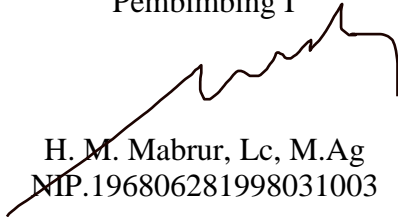

Dipindai dengan CamScanner

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah  
Banjarbaru  
Ditulis oleh : Hamidatuz Zahra  
N I M : 170103030104  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Program : Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Tahun Akademik : 2023  
Tempat dan tanggal lahir : Sirih Hulu 21 April 1998  
Alamat : Jl. Tanjungan RT 002 RW 001 Desa Sungai Raya  
Selatan Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Hulu  
Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin,

<p>Pembimbing I</p>  <p>H. M. Mabror, Lc, M.Ag NIP.196806281998031003</p>	<p>Pembimbing II</p>  <p>Restu Khaliq, SE. MM NIP.19860214201531003</p>
--	--

Mengetahui



Ketua Jurusan  
Sri Anafarhanah, SEI. MSI  
NIP.198909112015032005

## PENGESAHAN SKRIPSI





Skripsi yang ditulis oleh Hamidatuz Zahra dengan judul "Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah Banjarbaru" telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : SENIN  
Tanggal : 26 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat : A (85)

Dekan Fakultas Dakwah dan  
Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin  
  
Abduh, MA. *z*  
NIP. 6305021992031005

### TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI NIP. 197901262006041002	
2. Devi Noviyanti, SE., M.M. NIP. 1987012520150320003	
3. H. Muhammad Mabruur, Lc, M.Ag NIP. 196806281998031003	
4. Hj. Jumi Herlita, M.Sc. NIP. 198012052015032002	

## ABSTRAK

**Hamidatuz Zahra.** 170103030104. *Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) H. M. Maburr, Lc, M.Ag (II) Restu Khaliq, MM. Pada Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2023.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Umrah, Dimensi Pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya jumlah Jemaah haji setiap tahunnya sehingga mengakibatkan panjangnya daftar tunggu, maka jemaah lebih memilih mengerjakan ibadah umrah terlebih dahulu. Sejalan dengan bertambahnya antusias masyarakat dan bertambahnya kouta haji yang dapat diberangkatkan oleh Negara Indonesia juga merupakan hal pendukung mengapa semakin menjamurnya usaha travel perjalanan umrah dan haji. Tidak luput di daerah Kalimantan Selatan yang mana mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Sehingga antusias masyarakat menjadi peluang yang dapat dijadikan target pasar oleh para travel. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi pelaku atau pemilik travel yang ada di Kalimantan Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah informan dan objek penelitian adalah terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di PT. Noor Thoibah Banjarbaru. Untuk memperoleh data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Data kemudian diolah dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PT. Noor Thoibah Banjarbaru tergolong baik, ditinjau dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *emphaty*.

## **MOTTO**

**“Salah satu jalan hendak menjadi dewasa itu belajar memahami  
jangan hendak minta pahami”**

## KATA PENGANTAR

أبِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Tuhan pemilik segala kehidupan atas seluruh nikmat yang telah diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat dan salam rindu semoga terlimpahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW. Nabi terakhir yang diharapkan syafaatnya kelak dihari ketika mulut terkunci, serta tangan dan kaki terbelenggu. Penelitian yang berjudul “*Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah Banjarbaru*”. Sebagai salah satu syarat penyelesaian studi pada Program Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penulis dengan kerendahan hati menyadari bahwa proses kegiatan, penulisan, penyusunan, serta perbaikan skripsi ini cukup banyak melibatkan andil dari berbagai pihak, karena itu penulis tidak melupakan kebaikan dan perhatian yang penulis rasakan selama ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan setinggi - tingginya, kepada Ayahanda tercinta Hadriansyah dan ibunda tersayang Siti Barkiah yang telah bersusah payah merawat, mendidik, dan menyekolahkan penulis sampai perguruan tinggi, dan untuk saudara saya Muhammad Zaini Rahmat yang telah menjaga dan mendidik saya.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang penulis terima



selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Restu Khaliq, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H.M. Maburr, Lc, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Restu Khaliq, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan yang berharga serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala bagian tata usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik, sehingga memudahkan penulis dalam hal administrasi menyangkut penelitian ini.
7. Ayahanda Hadriansyah dan Ibunda Siti Barkiah yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi, dan memberi bantuan yang sangat berharga kepada penulis.

8. Semua pihak yang sudah membantu dan memberikan motivasi yang sangat berharga hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Atas segala bantuan dan bimbingan tersebut semoga Allah SWT. melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta ganjaran yang berlipat ganda. Aamiin.

Penulis

## **KATA PERSEMBAHAN**

Ya Rabb, waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah Engkau takdirkan padaku, suka duka yang kulalui sampai Engkau pertemukan aku dengan orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman, orang-orang yang telah memberi warna-warni di kehidupanku. Aku bersujud dihadapan-Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku. Segala Puji bagi Mu ya Rabb. untuk kedua orang tuaku yang tercinta yang selalu memberiku kasih sayang, do'a, dukungan dan juga pengorbanan yang tak akan tergantikan bahkan sampai aku tiada nanti.

Saudara dan teman-temanku yang tiada pernah hentinya selalu memberikanku semangat, do'a, dorongan, nasihat, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saat ini aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku.

Terimakasih atas bimbingan, nasehat, pengorbanan dan segalanya dari kalian sehingga sampai saat ini aku dapat menjalani setiap rintangan yang ada di depanku. Terimalah bakti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu meskipun mustahil semua dapat terbalaskan. Dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.

Untuk para guru, terimakasih yang tak terhingga atas bimbingan dan arahan

yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini. Kalian juga tak pernah lelah membimbing, menasehati dan memberi semangat padaku yang hampir putus asa.

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai mengalir tanpa tujuan. Teruslah belajar, berusaha, dan berdo'a untuk menggapainya.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا	:	A	16. ط	:	Th
2. ب	:	B	17. ظ	:	Zh
3. ت	:	T	18. ع	:	‘
4. ث	:	Ts	19. غ	:	Gh
5. ج	:	J	20. ف	:	F
6. ح	:	<u>H</u>	21. ق	:	Q
7. خ	:	Kh	22. ك	:	K
8. د	:	D	23. ل	:	L
9. ذ	:	Dz	24. م	:	M
10. ر	:	R	25. ن	:	N
11. ز	:	Z	26. و	:	W
12. س	:	S	27. هـ	:	H
13. ش	:	Sy	28. ء	:	‘
14. ص	:	Sh	29. ي	:	Y
15. ض	:	Dh			

### 1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari Vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal Memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	A	Fathah
اِ	I	Kasrah
اُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rîjâl bukan ar-rîjâl, (الدِّوَان) al-dîwân

bukan ad- dîwân

Syiddah: Misalnya, kata (الضُّرُورَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al- dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِيّ -	Ai	a dan i
اوّ -	Au	a dan u

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab Dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
يِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

## 3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariah. Contoh al-rîjâl bukan ar-rîjâl, al-dîwân bukan ad- dîwân.

## 4. Syaddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan Dengan sebuah tanda ( ّ ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggunakan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syaddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

### 5. Ta' Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 sdi bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti kata sifat (*na'at*) (lihat contoh 2). Namun jika, huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*isim*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ إِسْلَامِيَّةٌ	Al-Jâmi'ah- al-Islâmiyyah
3	وَخَدَّةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

### 6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain.

Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (**bold**). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

## 7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi’il*), kata benda (*isim*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَتَ الْأَجْرُ	tsabatal-ajru
الْحَرَاكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرَةُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah



حُبِّ الْإِسْطِطْلَاعِ	hub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرَفَاتُ لَعِينٍ	tharf al-'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

## Daftar Isi

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Signifikansi Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktik .....	7
E. Definisi Operasional .....	7
1. Dimensi Pelayanan .....	7
2. PT. Noor Thoibah.....	7
3. Travel Haji dan Umrah.....	8
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR</b> .....	<b>14</b>
A. Tinjauan Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	15
1) Terdapat karyawan yang baik .....	15
2) Tersedianya tempat berupa sarana dan prasarana yang baik .....	16

3) Bertanggung jawab kepada setiap jemaah sejak awal hingga selesai	16
4) Dapat melayani secara cepat dan tepat.....	16
5) Mampu melakukan komunikasi .....	17
7) Berusaha memahami dan mengerti kebutuhan jemaah.....	17
8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. ....	17
3. Dimensi Pelayanan yang Baik.....	18
a. Reliabilitas ( <i>reliability</i> ) .....	18
b. Empati ( <i>emphaty</i> ) .....	19
c. Bukti nyata ( <i>tangible</i> ) .....	19
d. Jaminan ( <i>assurance</i> ).....	20
e. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	20
B. Umrah .....	21
1. Pengertian Umrah.....	21
2. Macam-macam Umrah.....	22
a. Umrah Wajib.....	22
1) Berihram dari miqat .....	22
b. Umrah sunnah .....	24
3. Rukun Umrah .....	24
a. Ihram .....	24
b. Tawaf .....	24
c. Sa'i .....	26
d. Tahallul .....	27
e. Tertib .....	28
4. Hukum umrah.....	28
5. Larangan Bagi Jemaah Pria dan Wanita .....	29
C. Tinjauan Pelayanan Umrah.....	31
1. Ruang Lingkup Pelayanan Umarah.....	31
a. Pelayanan .....	31
b. Pembinaan .....	32
c. Perlindungan .....	32
2. Kegiatan Pelayanan Umrah.....	32
a. Administrasi .....	33

b. Bimbingan Manasik .....	33
3. Transportasi .....	33
4. Akomodasi .....	34
5. Konsumsi.....	34
6. Kesehatan .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	37
D. Data dan Sumber Data .....	37
1. Data .....	37
2. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Observasi.....	38
2. Wawancara .....	39
3. Dokumentasi.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
1. Analisis Sebelum Data di Lapangan .....	41
2. Analisis Selama di Lapangan Model Miles dan Huberman .....	41
1. Reduksi Data ( <i>Data Reduction</i> ) .....	42
2. Penyajian Data ( <i>Data Display</i> ) .....	42
3. Penarikan Kesimpulan ( <i>Conclusion Drawing/ Verification</i> ).....	43
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
1. Sejarah PT Noor Thoibah.....	46
2. Struktur Kepengurusan PT. Noor Thoibah .....	48
3. Hasil Penelitian Pelayanan Jemaah Umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru .....	48
a. PT. Noor Thoibah .....	49
b. Informan Pertama.....	51
c. Informan kedua .....	54

d. Informan ketiga .....	57
e. Informan keempat .....	59
f. Informan kelima .....	62
B. Pembahasan Pelayanan Jemaah Umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru .	66
1. Tangible.....	67
2. Reliability .....	70
3. Responsiveness.....	71
4. Assurance .....	72
5. Emphaty .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan .....	76
B. Rekomendasi.....	76
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Daftar Tabel</b>	<b>Hal</b>
Tabel 3 1 Data dan Teknik yang digunakan pada penelitian .....	40

## DAFTAR GAMBAR

<b>Daftar Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar 3 1 Komponen-komponen dalam analisis data (interactive model).....	44
Gambar 4 1 Struktur kepengurusan PT. Noor Thoibah .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Daftar Lampiran</b>	<b>Hal</b>
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	80
Lampiran 2 Foto Wawancara .....	80
Lampiran 3 Surat Penetapan Judul Dan Pembimbing.....	80
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Seminar Desain Operasional ...	80
Lampiran 5 Surat Izin Melakukan Riset .....	80
Lampiran 6 Surat Telah Melakukan Riset .....	80
Lampiran 7 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif .....	80
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>