

**KEPUASAN JEMAAH TERHADAP PELAYANAN PT. SALFANY  
SAFANUSA SELAMA PELAKSANAAN UMRAH**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**NURLAILI AMALINA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2024 M / 1446 H**

**KEPUASAN JEMAAH TERHADAP PELAYANAN PT. SALFANY  
SAFANUSA SELAMA PELAKSANAAN UMRAH**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu  
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang  
Manajemen Dakwah**

**Oleh**

**Nurlaili Amalina**

**180104030079**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2024 M / 1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaili Amalina  
NIM : 180104030079  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 06 Juni 2000  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa”** adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian 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, 28 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Nurlaili Amalina



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;

Website: [www.fdk.uin-antasari.ac.id](http://www.fdk.uin-antasari.ac.id); E-mail: [fdik@uin-antasari.ac.id](mailto:fdik@uin-antasari.ac.id) lg: [fdkuinantasari](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

**SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI**

Nomor : 802/Un.14/III.4/PP.00.9/07/2024

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Nurlaili Amalina  
NIM : 180104030079  
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**KEPUASAN JEMAAH TERHADAP PELAYANAN PT. SALFANY SAFANUSA SELAMA  
PELAKSANAAN UMRAH**

Hasil Uji Plagiasi : 5%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan [www.drillbitplagiarismcheck.com](http://www.drillbitplagiarismcheck.com) bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 01 Juli 2024

Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa  
Ditulis oleh : Nurlaili Amalina  
NIM : 180104030079  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Tahun Akademik : 2023 / 2024

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 21 Juni 2024

Pembimbing I



Zainal Pkri, M.Ag., MA., PhD  
NIP. 197101312000031003

Pembimbing II

  
Sri Anafarhanah, SEI., MSI  
NIP. 198909112015032005

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin,



Sri Anafarhanah, SEI., MSI  
NIP. 198909112015032005

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa Selama Pelaksanaan Umrah”. Ditulis oleh Nurlaili Amalina NIM 180104030079 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 12 Juli 2024

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A+ (95)**

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

UIN Antasari Banjarmasin,



Muhammad Abduh, M.A  
196305021992031005

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1.
2. Anggota Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2.
3. Anggota Dr. Zainal Pikri, M.Ag., MA	3.
4. Anggota Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4.

## ABSTRAK

**Nurlaili Amalina.** 180104030079 Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa Selama Pelaksanaan Umrah. Dosen Pembimbing Zainal Pikri, M.Ag., MA.,PhD dan Sri Anafarhanah,SEI,.MSI pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. Tahun 2024.

**Kata kunci:** Kepuasan Jemaah, Pelayanan Umrah, PT. Salfany Safanusa, Pembimbing, Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, Asuransi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan jema'ah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah. Fokus penelitian mencakup lima aspek pelayanan: pembimbing, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan asuransi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jemaah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa. Pembimbing dinilai sangat berpengalaman dan dapat dipercaya, memberikan arahan yang jelas selama ibadah. Akomodasi yang dekat dengan tempat ibadah memberikan kenyamanan ekstra bagi jemaah, meskipun beberapa jemaah merasa kurang memiliki kesempatan untuk menjelajahi area sekitar hotel. Transportasi dinilai sangat nyaman dan memuaskan, dengan perhatian khusus pada kenyamanan dan ketepatan waktu. Konsumsi juga memuaskan, meskipun ada beberapa perbedaan selera di antara jemaah, PT. Salfany Safanusa menyediakan pilihan menu yang sesuai dan menerima permintaan khusus. Asuransi yang disediakan, meskipun kurang dipahami detailnya oleh jemaah, dianggap memadai dan dikelola dengan baik oleh pihak travel. Secara keseluruhan, pelayanan PT. Salfany Safanusa selama umrah dinilai sangat baik, dan sebagian besar jemaah merasa senang dan bangga memilih PT. Salfany Safanusa untuk pelaksanaan ibadah mereka. Penelitian ini juga memberikan saran untuk penambahan paket perjalanan yang lebih terbuka dan penambahan destinasi wisata untuk meningkatkan kepuasan jemaah di masa mendatang.

## **MOTTO**

**“ Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Dan tidak ada kemudahan tanpa doa.”**

**Ridwan Kamil**

**“ Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri.”**

**“ Masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh.”**

## KATA PERSEMBAHAN

الحمد لله رب العالمين

Puji syukur yang teramat pada Allah SWT atas segala nikmat dan hidayah yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, serta ketekunan bagi peneliti hingga sampai pada titik ini. Peneliti tidak pernah membayangkan akan dapat merasakan proses hingga penulisan lembar persembahan pada skripsi ini. Dengan rasa syukur, karya tulis ini peneliti persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada:

1. Orang tua yang saya sayangi, Bapak Mustapa dan Ibu Susilawati yang sangat saya banggakan karena tidak henti-hentinya mendoakan hal baik serta sudah sangat sabar dan membimbing anak tengah nya ini dan selalu mendukung apapun proses yang dilalui. Walaupun lulus lebih lama dari mahasiswa lain tidak mengurangi dukungan mereka kepada saya. Saya persembahkan gelar yang didapat atas penyelesaian skripsi ini kepada mereka yang memiliki banyak harapan kepada saya, yang merupakan anak pertama yang memilih untuk menempuh bangku perkuliahan. Walaupun Bapak dan Ibu bukan lulusan sekolah tinggi, insyaallah anakmu ini akan berusaha memenuhi harapan kalian. Terimakasih Abah Mama sudah kebersamai ulun hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Saudara-saudara saya, yang bertumbuh selama ini ikut kebersamai segala suka duka saya. Muhammad Miftahul Hayat dan Nurrahmatun Nisa yang tidak

lepas dari dukungan lainnya. Mereka merupakan pendengar yang baik selama saya di rumah. Terutama adik saya, yang lebih berpengetahuan luas dibandingkan saya juga banyak membantu selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Terimakasih juga pada Nenek saya Hj. Fauziah yang tinggal jauh di pulau Jawa, membantu saya hingga saat ini dalam hal finansial, semoga beliau selalu disehatkan badannya. Serta Ibu Mulyani merupakan saudara Ayah saya yang juga ikut membantu dan selalu mendukung segala hal serta menyemangati saya selama ini.
4. Kepada diri sendiri karena dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala prosesnya.
5. Adapun sahabat jauh saya yang selama ini berhubungan melalui media sosial, terhitung sampai 7 tahun pertemanan dan selalu menjadi pendengar yang baik bagi peneliti. Terimakasih Miftahul Jannah, semoga kita bisa bertemu di masa akan datang.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ

وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur kepada Allah SWT. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga, kerabat dan sahabat beliau. Alhamdulillah puji syukur kita panjatkan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan Selama Pelaksanaan Umrah.” Ini dengan baik, demi terselesainya skripsi ini demi tercapainya gelar Sarjana Sosial (S.Sos) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini peneliti sadar bahwa setiap proses yang dilalui selama ini tidak akan berhasil tanpa bantuan orang-orang baik yang bersangkutan. Tanpa bantuan dari berbagai pihak peneliti tidak akan bisa sampai pada proses ini, yang berupa dukungan, bimbingan, motivasi, maupun secara materi. Maka dari itu peneliti mengucapkan ribuan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku rektor UIN Antasari Banjarmasin

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. H. Muhammad Abduh, M.A. yang telah menyetujui segala surat menyurat peneliti hingga akhir.
3. Bapak Zainal Pikri, M.Ag.,MA.,PhD. Selaku pembimbing 1 sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang sangat luar biasa dalam membimbing peneliti hingga skripsi selesai dengan baik, segala bantuan ataupun solusi yang diberikan beliau dalam mengarahkan tiap langkah penulisan maupun memberikan ilmu yang bermanfaat serta motivasi yang luar biasa selama peneliti berkuliah.
4. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI. Selaku pembimbing 2 sekaligus Ketua Jurusan Prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan bimbingan yang luar biasa pula. Beliau merupakan pendengar yang baik selama proses penulisan skripsi peneliti berlangsung. Segala keluhan kesah peneliti dapat ditenangkan oleh beliau. Serta terimakasih dengan arahan dan koreksi yang terperinci hingga akhir.
5. Para dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung, maupun para staf dan tenaga kerja yang selalu memberikan pelayanan terbaik hingga skripsi ini diselesaikan.
6. Kepada perpustakaan UIN Antasari, Perpustakaan Daerah Kilometer 06 dan Perpustakaan Piere Tendean yang sangat membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi berlangsung dengan ketersediaan buku serta kenyamanan tempat yang disediakan.

7. Kepada para staf PT. Salfany Safanusa yang membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.
8. Serta para jemaah yang bersedia meluangkan waktunya menjadi narasumber penelitian untuk kelancaran terselesaikannya skripsi ini.
9. Untuk kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan saya hormati. Tidak adanya dukungan mereka peneliti tidak akan bisa sampai pada titik ini.
10. Seluruh Keluarga Besar yang selalu mendukung peneliti selama ini, Abdullah Family.
11. Kepada teman-teman seperjuangan, terutama yang selalu kebersamai selama perkuliahan. Saudari Noor Laily, Nur Camelia, Alfina dan Zaimah Melinda. Tanpa adanya kalian, bangku perkuliahan tidak akan seru. Serta teman teman lainnya yang saling membantu dalam menyelesaikan persiapan berkas dari sebelum sidang hingga setelahnya yang juga terus kebersamai.
12. Kepada semua pihak yang telah membantu selama ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala dukungan sehingga skripsi ini sampai pada proses sekarang.
13. Terakhir tentunya tak lupa untuk diri sendiri Nurlaili Amalina. yang sudah bertahan dan berusaha selama ini dan mengalahkan rasa malas agar skripsi ini dapat diselesaikan. Walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih banyak karena tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan dengan baik dan semaksimal mungkin.

Atas segala bantuan, bimbingan, pengarahan dan petunjuk semoga mendapatkan pahala yang berlimpah dan kebaikan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya dengan mengharap ridho dan karuniaNya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 18 Juni 2024

Peneliti

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.1887 dan No. 0543 atau No. 1987, tanggal 22 Januari 1988, Sebagai berikut.

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
هـ	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Dammah	u	u

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَـ	Fathah dan ya	ai	a dan u
...وَـ	Fathah dan wau	au	a dan u

### 3. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

#### **4. Syiddah (Tasydid)**

Syiddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **5. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

## 6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

## 7. Cara Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan,

maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BUKTI BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Istilah.....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	8
G. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>11</b>
A. Definisi Teoritik .....	11
1. Definisi Kepuasan Jemaah .....	11
2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Definisi Pelayanan .....	15
4. Jenis-Jenis Pelayanan.....	19
5. Karakteristik Pelayanan .....	22
6. Standar Pelayanan Umrah dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 08 Tahun 2018 .....	22
7. Umrah .....	26
B. Kerangka Pikir .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian .....	29
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	30

D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa.....	36
B. Penyajian Data .....	40
1. Kepuasan Pada Pembimbing .....	40
2. Kepuasan Pada Akomodasi .....	45
3. Kepuasan Pada Transportasi .....	50
4. Kepuasan Pada Konsumsi atau Makanan.....	54
5. Kepuasan Pada Asuransi .....	60
6. Kesan Jemaah Secara Umum .....	64
C. Pembahasan.....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
A. Simpulan .....	85
B. Rekomendasi .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Syarat dan Rukun Umrah.....	28
Tabel 5. 1 Daftar Jemaah Januari 2023 .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Wawancara Ibu Anggreni.....	97
Gambar 5. 2 Wawancara Ibu Munirah.....	97
Gambar 5. 3 Wawancara Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah.....	97
Gambar 5. 4 Wawancara Bapak Surya .....	97
Gambar 5. 5 Wawancara Bapak Rifanie Gazalie.....	98
Gambar 5. 6 Wawancara Bapak Abdi Hafidz.....	98
Gambar 5. 7 Brosur PT. Salfany Safanusa.....	101
Gambar 5. 8 Surat-Menyurat.....	102