

**PENERAPAN STRATEGI DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
JAMAAH UMRAH PADA PT. NURZA TANJUNG**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**HJ. FARIDATUL MUNIRAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2025 M/1446 H**

**PENERAPAN STRATEGI DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP  
JAMAAH UMRAH PADA PT. NURZA TANJUNG**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial Dalam Bidang  
Manajemen Dakwah

Oleh  
**Hj. Faridatul Munirah**  
200104030039



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**  
**2025 M/1446 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hj. Faridatul Munirah

NIM : 200104030039

Tempat/Tanggal Lahir : Campan, 29 September 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung*" 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, 16 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Hj. Faridatul Munirah

## BUKTI BEBAS PLAGIASI



**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.facebook.com/fdkuinantasari)

### SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1456/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2024

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

Nama : HJ. FARIDATUL MUNIRAH  
NIM : 200104030039  
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH  
UMRAH PADA PT. NURZA TANJUNG**

Hasil Uji Plagiasi : 7%

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, 19 Desember 2024

a.n. Dekan

Nakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



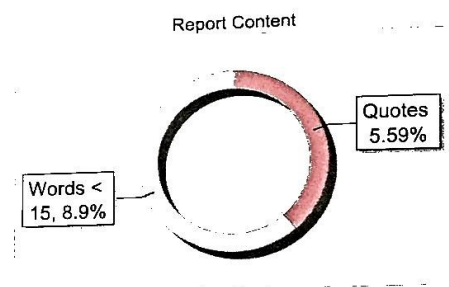
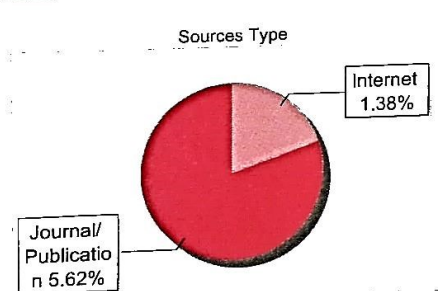
Taufiqurrahman

**Submission Information**

Author Name IJ. FARIDATUL MUNIRAH  
Title STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMIRAH PADA PT. NURZA LANJUNG  
Paper/Submission ID 2800977  
Submitted by tum.fdik@um-antasari.ac.id  
Submission Date 2024-12-18 15:30:24  
Total Pages, Total Words 85, 13404  
Document type Thesis

**Result Information**

Similarity 7 %



**Exclude Information**

Quotes	Excluded
References/Bibliography	Excluded
Source: Excluded < 15 Words	Excluded
Excluded Source	0 %
Excluded Phrases	Not Excluded

**Database Selection**

Language	Non-English
Student Papers	Yes
Journals & publishers	Yes
Internet or Web	Yes
Institution Repository	Yes



## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah  
Umrah Pada PT. Nurza Tanjung

Ditulis oleh : Hj. Faridatul Munirah

N I M : 200104030039

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Nungka No. 21 RT. 02 Kec. Awayan Kab.  
Balangan

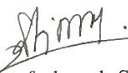
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 12 Desember 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Dra. St. Rahmah, M.Ag.  
NIP 196004291985032003

  
Sri Anafarhanah SEL., MSI  
NIP 198909112015032005

Mengetahui,

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



  
Sri Anafarhanah SEL., MSI  
NIP 198909112015032005

## PENGESAHAN SKripsi

Skripsi yang berjudul “Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung”, ditulis oleh Hj. Faridatul Munirah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 10 Januari 2025




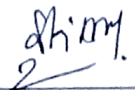
Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. M. Abduh Amrie, MA.  
NIP 196305021992031005

## TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI	1. 
2. Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag	2. 
3. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	3. 
4. Sri Anafarhanah, SEL., MSI	4. 

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Selama kamu yakin, tak ada yang tak mungkin. Percaya dirilah, kamu lebih hebat dari yang kamu pikirkan.”

“Yakin pada diri sendiri adalah rahasia utama kesuksesan.”

(Ralph Waldo Emerson)



## KATA PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil alamin*, Pertama saya ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

Kedua orangtua saya Ayahanda H. M. Jurkani dan Ibunda Hj. Nor Asiah yang selalu memberikan dukungan, doa yang tak pernah putus untuk anaknya, berupa materi dan motivasi yang baik untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar ini untuk Ayah dan Ibu saya tercinta.

Saudara kandung saya Kaka H. M. Fadil Hafiz serta kaka ipar saya Elsa Nurhasanah yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan. Tak lupa dua keponakan saya yang selalu menghibur ketika penulis merasa bosan dalam penulisan ini.

Sahabat dan orang terdekat saya yang telah menemani dalam suka maupun duka dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tak mudah selama proses pengerjaan skripsi.

Terimakasih kepada diri sendiri Hj. Faridatul Munirah karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

## ABSTRAK

**Hj. Faridatul Munirah.** 200104030039. *Penerapan Strategi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung* Pembimbing I Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag dan Pembimbing II Sri Anafarhanah SEI., MSI, pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Jamaah Umrah, PT. Nurza Tanjung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung, sebuah perusahaan yang bergerak di industri perjalanan umrah, dengan menyoroti faktor penunjang, hambatan, dan solusi strategis. Pendekatan penelitian menggunakan teori *Resource-Based View* (RBV), teori manajemen perubahan, dan strategi diversifikasi. Faktor-faktor penunjang meliputi sumber daya manusia berkualitas, infrastruktur yang memadai, komitmen manajemen, serta kerja sama dengan mitra strategis. Namun, hambatan seperti kurangnya koordinasi antardepartemen, keterbatasan sumber daya, resistensi terhadap perubahan, variasi kebutuhan jamaah, dan persaingan yang ketat menjadi tantangan dalam implementasi strategi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan koordinasi internal, pemanfaatan data untuk personalisasi layanan, pelatihan teknologi, diversifikasi layanan, dan evaluasi mitra kerja merupakan pendekatan strategis yang efektif untuk mengatasi hambatan tersebut. Implementasi teknologi seperti sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan *Customer Relationship Management* (CRM) menjadi langkah kunci dalam meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan. Selain itu, diversifikasi layanan berupa paket wisata religi dan evaluasi berkala terhadap mitra kerja mampu meningkatkan daya saing perusahaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dengan memanfaatkan sumber daya internal secara optimal, mengelola perubahan dengan efektif, dan terus berinovasi, PT. Nurza Tanjung dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan posisi kompetitif di industri perjalanan umrah. Rekomendasi strategis ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk menghadapi tantangan dan mencapai keberlanjutan jangka panjang.

## KATA PENGANTAR

*بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ*

*الحمد لله الذي أنعم علينا بنعم لا تُحصى، وهدانا إلى الصراط المستقيم. نسأله دوام الفضل*

*والعطاء*

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Strategi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah Pada PT. Nurza Tanjung”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Sosial, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Muhammad Abduh Amrie, MA., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Sri Anafarhanah SEI., MSI., selaku pembimbing skripsi II dan ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Dra. Hj. St. Rahmah, M.Ag., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan Dakwah dan Ilmu Komunikasi, *Aamiin*.

Banjarmasin, 16 Desember 2024

Penulis

## 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.	چ	:	F
6.	ح	:	H	21.	ئ	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ت	:	K
8.	د	:	D	23.	ث	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	-	:	M
10.	ر	:	R	25.	ف	:	N
11.	ز	:	Z	26.	ك	:	W
12.	س	:	S	27.	و	:	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
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl bukan ar-rijâl (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.

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

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	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
َـَ	Â	a dengan topi di atas
ِـِ	Î	i dengan topi di atas
ُـُ	Û	u dengan topi di atas

## 3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

## 4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (◌ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) 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 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طريقة	Tharîqah
2	الجامعة الإسلامية	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وحدة الوجود	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‘l*), kata benda (*ism*), 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
تُبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَالِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْأَسْطِطْلَاعِ	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI .....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Signifikansi Penelitian .....	3
E. Definisi Operasional .....	4
F. Penelitian Terdahulu .....	6
G. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	10
A. Strategi meningkatkan pelayanan .....	10
1. Mengidentifikasi Misi Layanan/Jasa .....	12
2. Mengelola Saran dan Kritik para Jamaah.....	12
3. Memberikan Pelayanan Prima .....	12
4. Mengelola Kualitas Jasa .....	12
5. Mengevaluasi dan Menindaklanjuti Pelayanan .....	13
B. Pelayanan .....	15
1. Pelayanan Administrasi.....	16
2. Bimbingan Manasik.....	18

3. Pelayanan Transportasi .....	19
4. Pelayanan Akomodasi .....	20
C. Umrah .....	23
D. Kerangka Pikir .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	26
C. Lokasi Penelitian.....	27
D. Data dan Sumber Data .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Analisis Data.....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian .....	33
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
2. Penerapan Strategi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Jamaah Umrah pada PT. Nurza Tanjung .....	35
3. Faktor Penunjang dan Penghambat Penerapan Strategi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah pada PT. Nurza Tanjung .....	46
B. Pembahasan.....	62
1. Analisis Penerapan strategi dalam pelayanan Jamaah Umrah .....	62
2. Proses Implementasi Strategi Pelayanan .....	66
3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi .....	74
4. Penilaian Kepuasan Jamaah.....	78
5. Upaya Meningkatkan Kepuasan di Masa Depan .....	79
BAB V PENUTUP.....	81
A. Simpulan .....	81
B. Rekomendasi.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Pedoman Wawancara .....	87
2. Dokumentasi Wawancara.....	89
3. Surat Persetujuan Desain Proposal Skripsi .....	96
4. Surat Keterangan Pembimbing .....	97
5. Surat Keterangan Seminar.....	99
6. Berita Acara Seminar .....	100
7. Surat Mohon Izin Penelitian .....	101
8. Surat Selesai Riset.....	102