

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner

Kepada jamaah umrah yang kami hormati, saya sedang melakukan survei kepuasan jamaah terhadap kualitas pelayanan PT. Hikmah Rizquna Persada Cab. Banjarbaru. Kami mohon bantuan Bapak/Ibu Jamaah umrah untuk mengisi kuesioner berikut. Atas kesediaan Bapak/Ibu sekalian kami ucapkan terima kasih.

Nama :

Bulan Keberangkatan

() Juli	() Agustus
----------	-------------

Petunjuk pengisian : Berikan tanda centang pada tanda ()

Jenis kelamin :	Usia :	Pendidikan :	Pekerjaan :
☐ Laki laki ☐ Perempuan	☐ dibawah 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61-70 ☐ di atas 70	☐ SD/MI ☐ SMP/MTS ☐ SMA/SMK/MA ☐ D3/D4 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3 ☐ Lainnya	☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Karyawan ☐ BUMN/BUMS ☐ Wiraswasta ☐ Petani/Nelayan ☐ Pensiunan ☐ Mahasiswa ☐ Ibu rumah tangga ☐ Lainnya.....

Keterangan : Skala Likert 1-4

1	2	3	4
Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas

A. Tangible (BUKTI FISIK)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas dengan kenyamanan dan kelayakan tempat duduk yang tersedia di ruang tunggu jamaah.				
2	Saya merasa puas dengan kualitas sound system dan mikrofon yang digunakan saat pembekalan keberangkatan.				
3	Saya merasa puas dengan kondisi kendaraan shuttle yang digunakan selama perjalanan dari kantor ke bandara.				

4	Saya merasa puas dengan kerapian dan kejelasan dokumentasi perjalanan (jadwal, formulir, dan tiket) yang diberikan.				
5	Saya merasa puas dengan kejelasan papan nama ruangan dan tata arah yang tersedia di kantor.				
6	Saya merasa puas dengan kebersihan dan kelayakan fasilitas mandi serta toilet jamaah di kantor maupun tempat transit.				
7	Saya merasa puas dengan pencahayaan dan ventilasi di ruang tunggu serta area pendaftaran.				
8	Saya merasa puas dengan desain dan kualitas bahan tour kit (tas, ID card, dan name tag) yang disediakan.				

B. Reliability (Keandalan)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas dengan konsistensi jadwal keberangkatan yang dilaksanakan sesuai dengan tanggal yang telah dijanjikan.				
2	Saya merasa puas dengan keakuratan informasi mengenai biaya, durasi perjalanan, dan layanan umrah yang saya terima.				
3	Saya merasa puas karena perusahaan menepati janji terkait jenis akomodasi (hotel dan kamar) sesuai dengan paket yang ditawarkan.				
4	Saya merasa puas dengan ketepatan waktu kehadiran tour leader dan muthawif saat briefing maupun pelaksanaan ibadah.				
5	Saya merasa puas karena dokumen perjalanan (visa, boarding pass, dan dokumen lainnya) disiapkan dengan benar dan lengkap.				
6	Saya merasa puas dengan keandalan layanan penjemputan bandara dari dan ke hotel selama perjalanan umrah.				
7	Saya merasa puas karena penyediaan makanan sesuai dengan paket serta menu yang telah dijanjikan oleh perusahaan.				

8	Saya merasa puas dengan ketepatan informasi yang disampaikan terkait perubahan kebijakan atau regulasi pemerintah selama perjalanan umrah.				
---	--	--	--	--	--

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas dengan kecepatan pihak kantor dalam merespons pertanyaan awal sebelum proses pendaftaran.				
2	Saya merasa puas dengan kecepatan tindak lanjut yang diberikan ketika saya melaporkan kendala administrasi				
3	Saya merasa puas dengan kesiapan tour leader dalam membantu ketika terjadi situasi darurat selama pelaksanaan ibadah.				
4	Saya merasa puas dengan kecepatan penanganan keluhan terkait akomodasi, seperti kamar atau transportasi.				
5	Saya merasa puas dengan efisiensi prosedur check-in di kantor sehingga tidak terjadi antrean yang panjang.				
6	Saya merasa puas dengan responsivitas tim kantor dalam menanggapi pesan melalui chat atau email sebelum keberangkatan.				
7	Saya merasa puas dengan kecepatan penggantian fasilitas yang rusak, seperti selimut atau sajadah di hotel.				
8	Saya merasa puas dengan ketanggapan pendamping dalam membantu jamaah lansia atau jamaah dengan keterbatasan mobilitas				

D. Assurance (Jaminan)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4

1	Saya merasa puas dengan kemampuan tour leader dalam menyampaikan tafsir, riwayat, dan aturan ibadah umrah secara benar.				
2	Saya merasa puas dengan cara petugas menjelaskan prosedur keamanan dan kesehatan jamaah secara meyakinkan.				
3	Saya merasa puas karena petugas memastikan bahwa informasi hukum fikih yang disampaikan sesuai dengan lembaga yang berwenang.				
4	Saya merasa puas dan aman saat menjalani prosedur bandara dan imigrasi yang didampingi oleh pihak travel.				
5	Saya merasa puas dengan sikap santun dan sopan petugas dalam berkomunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal.				
6	Saya merasa puas dengan penjelasan tour leader terkait penjaminan asuransi serta bantuan kesehatan bagi jamaah.				
7	Saya merasa puas dengan kemampuan tour leader dalam menjelaskan secara meyakinkan detail layanan paket umrah yang saya pilih.				
8	Saya merasa puas dengan ketepatan petugas dalam menjawab pertanyaan terkait kondisi cuaca, transportasi, maupun regulasi perjalanan.				

E. Empathy (Empati)

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas karena tour leader menanyakan kebutuhan khusus saya, seperti kondisi kesehatan atau kebutuhan makanan.				
2	Saya merasa puas dengan sikap hangat petugas dalam menyambut dan melepas jamaah di titik keberangkatan.				
3	Saya merasa puas karena pendamping memperhatikan kondisi jamaah lansia agar tidak mengalami kelelahan selama perjalanan ibadah.				

4	Saya merasa puas dengan perhatian tour leader dalam memfasilitasi waktu istirahat atau relaksasi jamaah.				
5	Saya merasa puas karena petugas secara aktif menawarkan bantuan ketika jamaah mengalami kesulitan fisik maupun emosional.				
6	Saya merasa puas dengan keterbukaan tour leader dalam menyediakan waktu untuk konsultasi pribadi jamaah.				
7	Saya merasa puas karena petugas mengenali nama serta karakter jamaah secara personal selama pelayanan.				
8	Saya merasa puas dengan ketulusan dan keramahan petugas dalam membantu jamaah di luar jadwal resmi, seperti saat transit perjalanan.				

F. Kepuasan Jamaah

No	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
1	Saya merasa puas dengan seluruh rangkaian pelayanan yang diberikan, mulai dari proses pendaftaran hingga kepulangan dari ibadah umrah.				
2	Saya merasa puas karena layanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya sebagai jamaah umrah.				
3	Saya merasa puas dan nyaman, baik secara fisik maupun spiritual, selama pelaksanaan ibadah umrah.				
4	Saya merasa puas karena tidak mengalami kesulitan berarti selama proses ibadah berkat pendampingan yang diberikan.				
5	Saya merasa puas sehingga bersedia kembali menggunakan jasa PT. Hikmah Rizquna Persada apabila diberi kesempatan di masa mendatang.				
6	Saya merasa puas karena manfaat layanan yang saya terima sepadan dengan biaya yang saya keluarkan.				
7	Saya merasa puas sehingga bersedia merekomendasikan PT. Hikmah Rizquna Persada kepada orang lain.				

8	Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan PT. Hikmah Rizquna Persada.				
---	---	--	--	--	--

Mohon berikan saran maupun masukan untuk peningkatan pelayanan kami :

.....

.....

Lampiran 2 Data Sampel Jamaah Umrah

Nama Lengkap	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Bulan keberangkatan 2025
Rismawanti	Perempuan	31-40	S1	PNS/TNI/POLRI	Juli
Sarkani	Laki-Laki	31-40	SMA/SMK/MA	PNS/TNI/POLRI	Juli
Sam'ah	Perempuan	41-50	S1	Wiraswasta	Juli
Siti Madaniah	Perempuan	31-40	SMA/SMK/MA	Wiraswasta	Juli
Ainun Murni	Perempuan	51-60	SMP/MTS	Wiraswasta	Juli
Akhmad Rahman	Laki-Laki	31-40	SMA/SMK/MA	Karyawan BUMN/BUMS	Juli
DARMAWANTI	Perempuan	51-60	S1	Wiraswasta	Juli
Saleh	Laki-Laki	31-40	SMA/SMK/MA	Wiraswasta	Juli
Latifah	Perempuan	31-40	S1	PNS/TNI/POLRI	Agustus
Saniah	Perempuan	41-50	SMA/SMK/MA	Ibu Rumah Tangga	Juli
Agus Setiawan	Laki-Laki	31-40	SMA/SMK/MA	Wiraswasta	Agustus
Sunipah	Perempuan	51-60	SD/MI	Ibu Rumah Tangga	Agustus
Muhammad Karan	Laki-Laki	51-60	SMA/SMK/MA	Wiraswasta	Agustus
Rusdiana	Perempuan	51-60	SMA/SMK/MA	PNS/TNI/POLRI	Agustus
M. Akbar Agus Nadi	Laki-Laki	31-40	S2	PNS/TNI/POLRI	Agustus
Masriah	Perempuan	51-60	SD/MI	Ibu Rumah Tangga	Juli
Muhammad Wajwah	Laki-Laki	< 20	SMP/MTS	Lainnya	Juli
mutmainah	Perempuan	61-70	SMP/MTS	Karyawan BUMN/BUMS	Juli
Lisnawati	Perempuan	41-50	SMA/SMK/MA	Ibu Rumah Tangga	Juli

Nazirah	Perempuan	31-40	D3/D4	PNS/TNI/POL RI	Juli
Nurul Hidayah	Perempuan	< 20	SMA/SMK/MA	Mahasiswa	Juli
Siti Aisyah	Perempuan	41-50	S1	PNS/TNI/POL RI	Agustus
Rahmah	Perempuan	21-30	D3/D4	Mahasiswa	Juli
Desy	Perempuan	31-40	S1	PNS/TNI/POL RI	Juli
M. Rijani	Laki-Laki	41-50	S1	PNS/TNI/POL RI	Juli
Asnawi Kabri	Laki-Laki	31-40	S1	PNS/TNI/POL RI	Juli
H. Supian	Laki-Laki	51-60	S1	Wiraswasta	Juli
Hj. Mita	Perempuan	21-30	SMP/MTS	Ibu Rumah Tangga	Juli
M. Fahmi Azhari	Laki-Laki	41-50	D3/D4	Wiraswasta	Juli
Saniah	Perempuan	31-40	S1	PNS/TNI/POL RI	Agustus
Achmad Kusasi	Laki-Laki	31-40	S1	PNS/TNI/POL RI	Agustus
Rapii	Laki-Laki	41-50	S1	Wiraswasta	Juli
Isnawaty	Perempuan	41-50	D3/D4	Karyawan BUMN/BUMS	Agustus
Patmawati	Perempuan	41-50	S1	PNS/TNI/POL RI	Agustus
Rianah	Perempuan	51-60	SMP/MTS	Ibu Rumah Tangga	Agustus
johar arifin	Laki-Laki	41-50	D3/D4	Wiraswasta	Agustus
Junaidi	Laki-Laki	41-50	S1	PNS/TNI/POL RI	Juli
jumiati	Perempuan	31-40	S1	PNS/TNI/POL RI	Juli
basuni	Laki-Laki	41-50	S1	Wiraswasta	Juli
alisya aqila	Perempuan	41-50	D3/D4	Wiraswasta	Juli
suwoto	Laki-Laki	31-40	D3/D4	Wiraswasta	Juli

[illegible]

17	3	3	4	3	4	4	4	4	29
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	4	3	4	4	4	3	4	29
30	3	4	4	3	3	4	3	4	28
31	3	4	4	4	3	4	4	3	29
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	3	4	4	4	4	4	31
34	3	4	4	4	4	4	4	3	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	3	3	4	4	4	3	4	4	29
37	3	3	3	3	3	3	4	3	25
38	3	3	3	4	4	4	4	4	29
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	4	4	32
41	4	4	4	4	4	3	4	4	31
42	4	4	3	3	3	4	4	4	29
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	3	3	3	3	4	4	4	27
45	4	4	4	4	4	3	3	3	29
46	4	4	4	4	4	3	3	3	29
47	3	3	3	4	4	3	3	4	27
48	3	3	4	4	4	4	4	4	30

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

responden	P1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	3	3	3	4	4	4	3	3	27

41	3	4	3	3	3	3	3	3	25
42	4	4	4	4	4	4	3	3	30
43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	3	3	4	4	4	4	4	4	30
46	3	3	3	3	3	3	4	4	26
47	3	3	3	4	4	4	4	4	29
48	4	4	4	4	4	4	4	4	32

E. Empathy (Empati)									
responden	P1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	3	3	4	3	3	3	4	4	27
8	3	3	4	3	3	3	4	4	27
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24
17	4	4	4	3	4	3	4	4	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	4	4	4	3	4	4	3	4	30

21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	3	3	3	24
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	4	4	4	4	4	4	4	32
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	4	4	4	4	4	4	30
30	3	3	4	4	4	4	3	3	28
31	4	4	4	4	4	4	3	4	31
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	4	3	3	30
36	3	3	3	4	4	4	4	4	29
37	4	4	4	3	3	3	4	4	29
38	4	4	4	3	3	3	4	4	29
39	4	4	4	4	4	4	3	3	30
40	3	3	3	3	3	3	3	4	25
41	3	3	3	3	4	4	4	4	28
42	3	3	3	3	3	3	4	4	26
43	3	3	3	3	4	4	4	4	28
44	4	4	4	4	4	4	4	4	32
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	3	3	30
47	3	3	3	4	4	4	4	4	29
48	3	3	3	4	4	4	4	4	29

Lampiran 3 Data SPSS

A. Uji Validitas

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) (X1)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,531**	,554**	,453**	,395**	,381**	,286*	,227	,652**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,005	,007	,049	,121	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,531**	1	,369**	,708**	,514**	,572**	,477**	,324*	,765**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,000	,000	,000	,001	,025	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,554**	,369**	1	,481**	,584**	,305*	,305*	,335*	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000	,010		,001	,000	,035	,035	,020	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,453**	,708**	,481**	1	,555**	,664**	,492**	,444**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001		,000	,000	,000	,002	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,395**	,514**	,584**	,555**	1	,422**	,543**	,451**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000		,003	,000	,001	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,381**	,572**	,305*	,664**	,422**	1	,612**	,754**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,035	,000	,003		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,286*	,477**	,305*	,492**	,543**	,612**	1	,754**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,049	,001	,035	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,227	,324*	,335*	,444**	,451**	,754**	,754**	1	,721**
	Sig. (2-tailed)	,121	,025	,020	,002	,001	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,652**	,765**	,664**	,820**	,739**	,800**	,751**	,721**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Reliability (Keandalan) (X2)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,745**	,592**	,646**	,646**	,397**	,547**	,547**	,827**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,745**	1	,545**	,556**	,444**	,601**	,333*	,333*	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,002	,000	,021	,021	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,592**	,545**	1	,649**	,649**	,381**	,545**	,441**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,008	,000	,002	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,646**	,556**	,649**	1	,889**	,372**	,556**	,556**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,009	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,646**	,444**	,649**	,889**	1	,372**	,556**	,667**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000		,009	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,397**	,601**	,381**	,372**	,372**	1	,601**	,601**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,008	,009	,009		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,547**	,333*	,545**	,556**	,556**	,601**	1	,667**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,547**	,333*	,441**	,556**	,667**	,601**	,667**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,021	,002	,000	,000	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,827**	,733**	,775**	,838**	,838**	,686**	,768**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,910**	,633**	,478**	,370**	,487**	,478**	,529**	,808**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,010	,000	,001	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,910**	1	,702**	,429**	,422**	,543**	,540**	,381**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,003	,000	,000	,008	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,633**	,702**	1	,453**	,554**	,421**	,575**	,528**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,003	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,478**	,429**	,453**	1	,734**	,596**	,495**	,453**	,736**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,001		,000	,000	,000	,001	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,370**	,422**	,554**	,734**	1	,700**	,459**	,421**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,010	,003	,000	,000		,000	,001	,003	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,487**	,543**	,421**	,596**	,700**	1	,734**	,554**	,797**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,478**	,540**	,575**	,495**	,459**	,734**	1	,697**	,796**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,529**	,381**	,528**	,453**	,421**	,554**	,697**	1	,733**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,001	,003	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,808**	,812**	,790**	,736**	,732**	,797**	,796**	,733**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

4. Assurance (Jaminan) (X4)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,793**	,615**	,572**	,593**	,674**	,529**	,320*	,799**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,027	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,793**	1	,582**	,632**	,514**	,523**	,461**	,265	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,069	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,615**	,582**	1	,830**	,832**	,601**	,533**	,556**	,856**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,572**	,632**	,830**	1	,754**	,646**	,575**	,601**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,593**	,514**	,832**	,754**	1	,754**	,674**	,586**	,875**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,674**	,523**	,601**	,646**	,754**	1	,697**	,487**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,529**	,461**	,533**	,575**	,674**	,697**	1	,770**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,320*	,265	,556**	,601**	,586**	,487**	,770**	1	,700**
	Sig. (2-tailed)	,027	,069	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,799**	,748**	,856**	,864**	,875**	,829**	,803**	,700**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. Empathy (Empati) (X5)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,952**	,650**	,649**	,540**	,337*	,208	,367*	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,019	,157	,010	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,952**	1	,687**	,688**	,574**	,370**	,235	,396**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,010	,108	,005	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,650**	,687**	1	,652**	,495**	,296*	,368**	,674**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,041	,010	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,649**	,688**	,652**	1	,652**	,556**	,415**	,462**	,834**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,003	,001	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,540**	,574**	,495**	,652**	1	,770**	,495**	,542**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,337*	,370**	,296*	,556**	,770**	1	,533**	,462**	,704**
	Sig. (2-tailed)	,019	,010	,041	,000	,000		,000	,001	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,208	,235	,368**	,415**	,495**	,533**	1	,674**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,157	,108	,010	,003	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,367*	,396**	,674**	,462**	,542**	,462**	,674**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,010	,005	,000	,001	,000	,001	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,783**	,815**	,787**	,834**	,826**	,704**	,629**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6. Kepuasan Jamaah (Y)

Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,910**	,910**	,529**	,529**	,478**	,431**	,371**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,002	,009	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P2	Pearson Correlation	,910**	1	,806**	,595**	,381**	,540**	,297*	,429**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,008	,000	,040	,002	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P3	Pearson Correlation	,910**	,806**	1	,595**	,595**	,540**	,398**	,318*	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,005	,028	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P4	Pearson Correlation	,529**	,595**	,595**	1	,764**	,819**	,337*	,331*	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,019	,022	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P5	Pearson Correlation	,529**	,381**	,595**	,764**	1	,819**	,560**	,331*	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,000		,000	,000	,022	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P6	Pearson Correlation	,478**	,540**	,540**	,819**	,819**	1	,380**	,495**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,008	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P7	Pearson Correlation	,431**	,297*	,398**	,337*	,560**	,380**	1	,726**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,002	,040	,005	,019	,000	,008		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
P8	Pearson Correlation	,371**	,429**	,318*	,331*	,331*	,495**	,726**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,009	,002	,028	,022	,022	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48
TOTAL	Pearson Correlation	,847**	,812**	,845**	,795**	,795**	,806**	,661**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48	48	48

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Uji Reliabilitas

1. Reliabilitas *Tangible* (Bukti Fisik)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	8

2. Reliabilitas *Reliability* (Keandalan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	8

3. Reliabilitas *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	8

4. Reliabilitas *Assurance* (Jaminan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,923	8

5. Reliabilitas *Empathy* (Empati)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,898	8

6. Reliabilitas Kepuasan Jamaah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	8

C. Uji Asumsi Dasar

1. Uji Normalitas (Shapiro-Wilk)

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tangibles (Bukti Fisik)	,096	48	,200 [*]	,962	48	,119
Reliability (Keandalan)	,101	48	,200 [*]	,965	48	,162
Responsiv (Daya Tanggap)	,105	48	,200 [*]	,967	48	,185
Assurance (Jaminan)	,107	48	,200 [*]	,961	48	,112
Empthy (Empati)	,099	48	,200 [*]	,962	48	,127
Kepuasan Jamaah	,089	48	,200 [*]	,969	48	,225

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

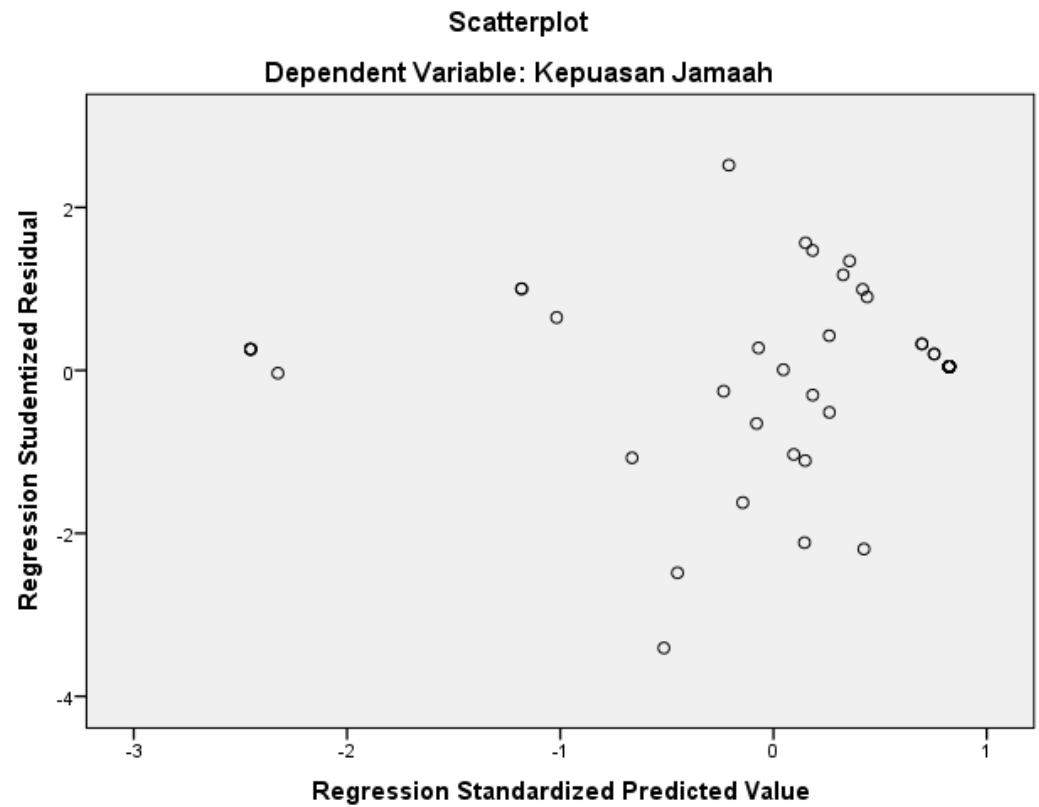
2. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,970	2,150		-,451	,654		
	Tangibles (Bukti Fisik)	,322	,108	,324	2,987	,005	,336	2,976
	Reliability (Keandalan)	-,144	,136	-,146	-1,064	,293	,208	4,800
	Responsiv (Daya Tanggap)	,441	,141	,420	3,122	,003	,218	4,595
	Assurance (Jaminan)	,095	,106	,097	,894	,376	,337	2,971
	Empthy (Empati)	,316	,125	,302	2,528	,015	,277	3,611

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

3. Uji Heteroskedastisitas



D. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,970	2,150		-,451	,654
Tangibles (Bukti Fisik)	,322	,108	,324	2,987	,005
Reliability (Keandalan)	-,144	,136	-,146	-1,064	,293
Responsiv (Daya Tanggap)	,441	,141	,420	3,122	,003
Assurance (Jaminan)	,095	,106	,097	,894	,376
Empthy (Empati)	,316	,125	,302	2,528	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

E. Uji Hipotesis

1. Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,970	2,150		-,451	,654
Tangibles (Bukti Fisik)	,322	,108	,324	2,987	,005
Reliability (Keandalan)	-,144	,136	-,146	-1,064	,293
Responsiv (Daya Tanggap)	,441	,141	,420	3,122	,003
Assurance (Jaminan)	,095	,106	,097	,894	,376
Empthy (Empati)	,316	,125	,302	2,528	,015

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

2. Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	296,424	5	59,285	42,328	,000 ^b
	Residual	58,826	42	1,401		
	Total	355,250	47			

a. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

b. Predictors: (Constant), Empthy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik), Assurance (Jaminan), Responsiv (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan)

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,913 ^a	,834	,815	1,18347

a. Predictors: (Constant), Empthy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik), Assurance (Jaminan), Responsiv (Daya Tanggap), Reliability (Keandalan)

b. Dependent Variable: Kepuasan Jamaah

Lampiran 4 Foto Saat Menjelaskan Kuesioner

Lampiran 5 SK Dosen Pembimbing Skripsi



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 123 TAHUN 2025
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang : a. Bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dirasa perlu menunjuk Pembimbing.
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Apatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Antasari Banjarmasin;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2025**
- Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Muhammad Ridhatullah NIM 220104030147 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd Sebagai Pembimbing I
2. Devi Noviyanti, SE., MM Sebagai Pembimbing II
- Kedua : Pembimbing bertugas membimbing bidang materi, metodologi, bahasa dan teknik penulisan.
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan diadakan perbaikan dan perubahan seperlunya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 30 April 2025

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,



DR. H. M. ABDUH, MA
NIP. 196305021992031005

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 6 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing



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

Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70 235 Telepon (0511) 3250771
 Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi dari mahasiswa :

Nama : MUHAMMAD RIDHATULLAH
 NIM : 220104030147
 Program Studi: Manajemen Dakwah
 Fakultas : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Berdasarkan SK Persetujuan Skripsi yang telah disidangkan oleh Tim Biro Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, maka kami selaku Pembimbing I dan II memberikan persetujuan untuk mendaftarkan Seminar Proposal Skripsi yang bersangkutan dengan judul :

Judul Proposal : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG BANJARBARU

Hari/Tanggal : Kamis, 22 Mei 2025

Pukul : 09.00 WIB - Selesai

Demikian persetujuan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Mei 2025

Pembimbing I

Drs. Ahmad Rijali, M.Pd
 NIP. 196802191993031004

Pembimbing II

Devi Noviyanti, SE., M.M
 NIP. 198701252015032003

Lampiran 7 Berita Acara



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail: fdk@uin-antasari.ac.id Instagram: fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis, bertepatan tanggal 22 Mei 2025, melalui *online (google meet)*, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dimulai dari pukul : 09.00 (Wita)

Berakhir pada pukul : 10.15 (Wita)

Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Muhammad Ridhatullah

NIM/Jurusan : 220104030147 / MD

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG BANJARBARU**

Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:

1. Perkuat latar belakang dengan sajian data jumlah jamaah umrah di PT. Hikmah Rizquna dari Tahun 2022 misal sampai sekarang. Jelaskan bagaimana trennya
2. Kemukakan alasan kenapa memilih tempat penelitian di Cabang Banjarbaru, hal unik/menarik apa yang ada pada PT Hikmah Rizquna Cabang Banjarbaru sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian.
3. Tentukan fokus penelitian untuk perodesasi keberangkatan kapan? apakah tahun 2024 atau di tahun 2025!
4. Pada Bab II sebutkan teori yang menyebutkan bahwa kepuasan jemaah itu dipengaruhi oleh salah satu kualitas pelayanan, beserta bukti pernyataan dari penelitian sebelumnya.
5. Perbaiki rumusan masalah dan tujuan penelitian (disesuaikan).
6. Jelaskan secara lebih operasional variabel penelitian yang dimaksud. Serta jabarkan dalam bentuk kuisioner penelitian.
7. Terkait instrumen penelitian pastikan nanti sudah melakukan uji validitas dan reliabilitas
8. Sebutkan berapa jumlah populasi? Kriteria penentuan sampel harus jelas, pakai teknik apa?
9. Gunakan aturan penulisan Bahasa Indonesia yang baik dan benar.
10. Ada kemungkinan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah, pertimbangkan apakah perlu menambah variabel X pada penelitian.

Diseminarkan di Banjarmasin
 pada tanggal 22 Mei 2025

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd	Pembimbing I	
2.	Devi Noviyanti, SE., MM	Pembimbing II	
3.	Mardhiatin Nisa Rohama, S.Sos., MM	Moderator	



Diketahui Oleh
 Ketua Jurusan MD

Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 8 Absen Peserta Seminar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
Website: fdik.uin-antasari.ac.id e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdikuinantasari

ABSEN PESERTA SEMINAR

Nama : Muhammad Ridhatullah
NIM/Jurusan : 220104030147 / MD
Hari/Tanggal : Kamis / 22 Mei 2025
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG BANJARBARU

No	Nama/ NIM	Jurusan	TTD
1.	Muhammad Iliham / 220104030265	MD	
2.	M. Firdaus / 220104030132	MD	
3.	M. Tanir / 220104030203	MD	
4.	Akhmad Naur Akbar / 220104030114	MD	
5.	Erwin / 220104030161	MD	
6.	Phamad Farzan / 220104030222	MD	
7.	Muhammad Syarif Hidayatullah	IP11	
8.	Yeni Hastuti	MD	
9.	Nurul Latifah	MD	
10.	Nasya Pedita Syahila	MD	
11.	Aulia Agustina	MD	
12.	Alfina Anggraini	MD	
14.	Novi ariyani	MD	
15.	Jumrah Akaboh	MD	
16.	Nurul Jennah	MD	
17.	Rakhi Maswati Putri A	MD	
18.	Nurul Buriti	MD	
19.	Nurainah	MD	
20.	Nurul Hikmah	MD	
21.	Muhammad Ramadhani / 220104010088	KPI	
22.	Hermawan / 220104010196	KPI	

Banjarmasin, 22 Mei 2025

Moderator,

Mardhin Nisa Rohama, S.Sos., MM

Lampiran 9 Surat Keterangan Seminar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Alamat : Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website [http : //fdk.uin-antasari.ac.id](http://fdk.uin-antasari.ac.id) email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN SEMINAR

Nomor: B-116 /Un.14/III.4/3/PP.00.9/06/2025

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, menyatakan bahwa Saudara (i)

Nama : Muhammad Ridhatullah
 NIM : 220104030147
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Kamis
 Tanggal : 22 Mei 2025
 Judul Skripsi Lama : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
 TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH
 PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG
 BANJARBARU**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd
 Pembimbing II : Devi Noviyanti, SE.,MM
 Moderator/Notulen : Mardhiatin Nisa Rohama, S.Sos., MM

Demikian surat keterangan ini diberikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Banjarmasin, 11 Juni 2025
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Yang bersangkutan

Lampiran 10 SK Penguji Ujian Komprehensif



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 169 TAHUN 2025

TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S-1

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang : a. bahwa untuk tertib dan lancarnya pelaksanaan Ujian Komprehensif Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Tahun 2025, dipandang perlu untuk membentuk Tim dimaksud.
- b. bahwa mereka yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini dipandang cakap, mampu dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai tim penguji tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 29 Tahun 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;
- MEMUTUSKAN :
- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN NOMOR 169 TAHUN 2025 TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S1 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2025
- KESATU : Membentuk Tim Penguji Ujian Komprehensif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Muhammad Ridhatullah NIM. 220104030147 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. H. M. Mabur, Lc, M.Ag (Tafsir Al-Qur'an)
 2. Hj. Nahed Nuwairah, S.Ag, M.HI (Ilmu Dakwah)
 3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc (Manajemen)
- KEDUA : Tim Penguji ini bertugas melaksanakan Ujian Komprehensif sesuai dengan Pedoman Komprehensif.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 11 Juni 2025

Plh Dekan,



Dr. Mahmud Yusuf, MSI
NIP. 197901262006041002

Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
 Alamat : Jalan A. Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3250771
 Website <http://fdk.uin-antasari.ac.id> email : fdk@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 717/Un.14/III.4/PP.00.9/10/2025

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

Nama : Muhammad Ridhatullah
 N I M : 220104030147
 Tempat / Tanggal Lahir : Kapuas, 19 September 2004
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Alamat : Jl. Pemuda Km 9,5 Palundu

Telah lulus Ujian Komprehensif yang dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 23 Oktober 2025
 Tempat : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 Tim Penguji : 1. H. Muhammad Maburr, Lc, M.Ag
 2. Hj. Nahed Nuwairah, MHI
 3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Banjarmasin
 pada tanggal 24 Oktober 2025



Lampiran 12 Surat Mohon Izin Riset



**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; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

Nomor : 831/Un.14/III.4/TL.01/07/2025
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

PIMPINAN PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA

di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD RIDHATULLAH
NIM : 220104030157
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
Semester : VI (Enam)
Alamat : Jl. Pemuda Km 9 Kec. Pulau Petak Kab. Kapuas

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMA'AH UMRAH PT.
HIKMAH RIZQUNA PERSADA CABANG BANJARBARU**

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Jl. Kemuning Ujung No.1, RT.02/RW.05, Guntung manggis, Kec.
Banjarbaru Selatan, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan
Lama Penelitian : 2 bulan
Mulai Tanggal : 17 Juli 2025 s.d 17 September 2025

untuk kelancaran pelaksanaannya, kami memohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr kiranya dapat memberikan izin terhadap riset tersebut.

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Banjarmasin, 16 Juli 2025

Dekan,



D. H. M. Abduh, MA

Lampiran 13 Surat Balasan Izin Penelitian Di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru



PT. HIKMAH RIZQUNA PERSADA

TOUR AND TRAVEL

PPIU SK. No. 91203001823850007

Jl. Kemuning Ujung, RT. 02 RW. 05, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjarbaru - Kalimantan Selatan

Telp/WA: 0853 2990 0999

Website: www.hikmahrizquna.com | E-Mail: hikmahrizquna2323@gmail.com

No. : 0102/SI/VII/2025

Perihal : SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Direktur Utama PT. Hikmah Rizquna Persada dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MUHAMMAD RIDHATULLAH

NIM : 220104030157

Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Semester : VI (Enam)

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin dengan Nomor: 831/Un.14/III.4/TL.01/07/2025, perihal mohon izin riset dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru**". Maka dengan ini, kami memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset di tempat kami terhitung dari tanggal 17 Juli s.d 17 September 2025.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Banjarbaru, 17 Juli 2025

Hormat saya,

(H. M. Taufan Aulia Akbar, S.Pd.I, MM)

Direktur Utama

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : MUHAMMAD RIDHATULLAH
 Tempat Tanggal Lahir : Kapuas, 19 September 2004
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status Perkawinan : Belum Menikah
 Alamat : Jl. Pemuda Km 9 Palundu Kec. Pulau Petak Kab. Kapuas

 No.Hp : 085654029653
 Alamat Email : muhammadridhatullah@19gmail.com
 Pendidikan :
 1. TK Annur (2009 - 2010)
 2. MIN Pulau Petak (2010 - 2016)
 3. MTS Jamiyatul Washliyah (2016 - 2019)
 4. SMA IT Babussalam (2019 - 2022)
 5. UIN Antasari Banjarmasin (2022 – Sekarang)

 Nama Ibu : Pathul Jannah, S.Pd
 Nama Ayah : Musa, S.H.I
 Alamat Orang Tua : Jl. Pemuda km 9 Palundu Kec. Pulau Petak Kab. Kapuas

 Pengalaman Magang :
 1. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin (02 Mei – 09 Juli 2025)
 2. PT. BANK BTPN SYARIAN, Tbk (1 September – 31 Desember 2025)