

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

SKRIPSI

OLEH

MUHAMMAD RIDHATULLAH

(220104030147)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PRODI MANAJEMEN DAKWAH

2026 M / 1447 H



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

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah**

Oleh:

MUHAMMAD RIDHATULLAH

220104030147

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI MANAJEMEN DAKWAH**

2026 M / 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD RIDHATULLAH
NIM : 220104030147
Tempat/Tanggal Lahir : Kapuas, 19 September 2004
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru” 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 dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarbaru, 15 Desember 2025

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is yellow and red, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METER', and 'TEMPEL'. A unique alphanumeric code '717DANX225286345' is printed at the bottom of the stamp.

MUHAMMAD RIDHATULLAH

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; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id Ig: [fdkuinantasari](#)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 25/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : MUHAMMAD RIDHATULLAH
NIM : 220104030147
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

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

Hasil Uji Plagiasi : 23%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 06 Januari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada
Cabang Banjarbaru.

Ditulis Oleh : MUHAMMAD RIDHATULLAH

NIM : 220104030147

Jurusan/Prodi : S1 Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2025/2026

Alamat : Jl. Pemuda Km 9 Kec. Pulau Petak Kab. Kapuas

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan, kami menyetujui untuk
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarbaru, 15 Desember 2025

Pembimbing I



Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd
NIP. 196802191993031004

Pembimbing II



Deyi Novivanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Seti Nurhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru**, ditulis oleh Muhammad Ridhatullah, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Januari 2026

Dan Dinyatakan LULUS dengan predikat: 92,2 (A+)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

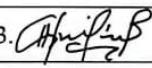
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Halmatus Sakdiah, S.Ag., M.Si

NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Muhammad Rif'at, S.Ag, M.Ag	1. 
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2. 
3. Armiah, S.IP, M.Si	3. 
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4. 

ABSTRAK

MUHAMMAD RIDHATULLAH. 220104030147. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.* Pembimbing (I): Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd. dan Pembimbing (II): Devi Noviyanti, SE., MM. Pada Program Studi S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2026.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual), Kepuasan Jamaah.

Penelitian ini dilatar belakangi PT. Hikmah Rizquna Persada adalah Perusahaan travel yang resmi beroperasi. PT. Hikmah Rizquna Persada sebagai salah satu penyelenggara umrah, menempatkan kualitas pelayanan sebagai komitmen utama. Dengan mengusung moto pelayanan sepenuh hati, amanah, serta memberikan perhatian khusus kepada jamaah penyandang disabilitas, travel ini terus berupaya menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah dari sampel sebanyak 48 orang dari populasi 89 dari bulan Juli-Agustus 2025 dan menggunakan rumus slovin, data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *SPSS Versi 22*.

Hasil akhir dari penelitian ini menjelaskan bahwa item (parsial) terdapat ada tiga variabel independen yaitu *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati) yang memiliki kepuasan terhadap variabel dependen. Sementara variabel independen yang lainnya seperti *reliability* (keandalan), dan *assurance* (jaminan) tidak memiliki kepuasan terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Sementara secara item (simultan) variabel independen yaitu variabel *tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) mempunyai kepuasan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Kemudian untuk item koefisien determinasi R^2 (R Square) Sebesar 0,834 atau 83,4% kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru dipengaruhi oleh pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Sedangkan 16,6% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda dalam penelitian ini.

MOTTO

“Wahai anak-anakku! Pergilah kamu, carilah (berita) tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari Rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus asa dari Rahmat Allah, hanyalah orang-orang kafir.”

(Q.S Yusuf: 87)

“Hidup yang tidak dipertaruhkan maka tidak bisa dimenangkan.”

(Sutan Sjahrir)

“Jangan pernah menjadi orang yang cepat putus asa, hantam terus apa yang menghadang kamu didepan, lawan terus meskipun lambat tidak apa-apa, nikmati perjalanannya maka itu yang akan memandu kamu untuk mencapai tujuan tersebut”

(MUHAMMAD RIDHATULLAH)

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucapkan rasa Syukur atas limpahan Rahmat serta karunia kepada Allah SWT. Yang memberikan kemudahan dan kelancaran sepanjang penelitian dan penulisan skripsi ini. Sholawat serta salam tak lupa pula kita curahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Yang telah menuntun saya sehingga sampai dititik ini dan karya ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tuaku, Musa, S.H.I dan Pathul Jannah, S.Pd dengan segala cinta,doa dan pengorbanan tanpa batas yang telah dicurahkan oleh kedua orang tuaku, saya dapat berdiri tegak sekarang ini tidak luput dari cinta dan doa kedua orang tua saya. Kata-kata tak pernah cukup untuk menggambarkan betapa besar rasa terimakasih dan hormat kepada kedua orang tuaku. Dalam setiap doaku, sehatkan lah kedua orang tuaku sehingga mereka bisa melihat anaknya sudah menjadi orang yang besar (sukses). Semoga ini menjadi bagian kecil yang bisa saya berikan sebagai balasan cinta dan kasih sayang yang tak bertepi.
2. Kepada adik saya, Kamilatul Husna. terima kasih karena telah menjadi teman saya untuk berbagi tawa, cerita dan tujuan seorang kakak nantinya ingin melihat adiknya lebih sukses lagi dari kakaknya.
3. Kepada Bapak Drs. H. Ahmad Rijali dan Ibu Devi Noviyanti, SE., MM. Saya ucapkan terima kasih banyak kepada dosen pembimbing saya, tak akan cukup untuk mengungkapkan rasa Syukur penulis kepada bapak

dan ibu yang penuh kesabaran, keteguhan dan perhatian membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini. Bimbingan dan nasehat, bapak dan ibu akan menjadi pijakan dalam setiap Langkah penulis ke depan.

4. Kepada PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru. Terima kasih banyak kepada direktur utama karena telah menerima penulis dengan baik untuk melakukan penelitian di PT. Hikmah Rizquna Persada. Serta kepada pegawai, staf dan admin yang ramah kepada saya.
5. Terakhir Kepada diri sendiri yaitu MUHAMMAD RIDHATULLAH. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini walaupun seringkali merasa kecapean dikarenakan banyak yang dikerjakan dan tetap memilih untuk terus maju. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendriri, edho, kamu sudah luar biasa sampai sejauh ini teruslah berkembang dan menjadi lebih bijak lagi dari yang dulu.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji hanya bagi Allah SWT. Selaku penguasa alam semesta. Kiranya sholawat serta salam tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan para sahabat setianya.

Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru”. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S1 Manajemen Dakwah, pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
2. Sri Anafarhanah, SEI, M.SI Selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Devi Noviyanti, SE., MM Selaku Sekretaris Jurusan Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN

Antasari Banjarmasin dan pembimbing skripsi II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd. Selaku pembimbing skripsi I yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Kepada bapak dan ibu terima kasih banyak 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, Amin.

Banjarbaru, 21 Januari 2026

Peneliti

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	:	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.	ه	: 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
ـَ	A	Fathah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	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
ـَيَ -	Ai	A dan i
ـَوَ -	Au	A dan u

2. Vokal Panjang

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

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَـ	Â	a dengan topi di atas
بِـ	Î	i dengan topi di atas
بُـ	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 kamariah. Contoh al-rîjâl bukan ar-rîjâl, 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 (الضروة) 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 di alihaksarakan menjadi huruf /h/. (lihat contoh 1 sdi bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti kata sifat (*na'î*) (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	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ إِسْلَامِيَّةٌ	Al-Jâmî'ah- al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ 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
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْثِيلَا	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرَفَتُ الْأَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Hipotesis Penelitian	9
E. Signifikansi Penelitian	10
F. Definisi Operasional	12
G. Penelitian Terdahulu	14
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II KAJIAN TEORI.....	20
A. Kualitas Pelayanan.....	20
1. Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual)	20
a. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	20
b. <i>Reliability</i> (Keandalan)	21
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	22

d. <i>Assurance</i> (Jaminan)	23
e. <i>Empathy</i> (Empati)	24
B. Kepuasan pelanggan	26
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	26
a. Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan	27
b. Kesesuaian Harapan dengan Pengalaman	27
c. Kepuasan Emosional dan Spiritual	28
d. Kemudahan dan Kelancaran Proses Pelayanan	28
e. Nilai Manfaat (Perceived Value)	28
f. Niat Menggunakan Kembali (Repeat Intention)	29
g. Kesiediaan Merekomendasikan	29
C. Kerangka Berpikir	30

BAB III METODE PENELITIAN 31

A. Desain Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian	33
C. Data dan Sumber Data	35
a. Data Primer:	35
b. Data Sekunder:	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Angket (Questionnaire)	36
2. Dokumentasi	37
E. Instrumen Penelitian	37
F. Uji Coba Alat Ukur	39
G. Teknik analisis Data	40
a. Uji Asumsi Dasar	40
b. Analisis Regresi Linier Berganda	40
c. Uji Hipotesis	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42

A. Hasil Penelitian	42
1. Deskripsi Karakteristik Responden	42
a. Jenis Kelamin	42
b. Usia	39
c. Jenjang Pendidikan Terakhir	44
d. Jenis Pekerjaan	45
e. Bulan Keberangkatan	46
2. Uji Instrument	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	52
3. Uji Asumsi Dasar	55
a. Uji Normalitas	55
b. Uji Multikolinearitas	56
c. Uji Heteroskedastisitas	58

4. Analisis Regresi Linier Berganda	61
5. Uji Hipotesis	65
a. Uji T (Parsial)	66
b. Uji F (Simultan).....	68
c. Koefisien Determinasi (R^2)	71
B. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	72
1. Pengaruh <i>tangibles</i> (Bukti Fisik) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru ...	74
2. Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru ...	76
3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru	78
4. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru	79
5. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) terhadap kepuasan jamaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru	81
BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan	83
B. Saran-saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	127

DAFTAR TABEL

1.1 Tren Jumlah Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru Tahun 2024	5
1.2 Tren Jumlah Jamaah Umrah PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru tahun 2025	6
1.3 Jamaah Umrah Cabang Banjarbaru Periode Juli-Agustus 2025	7
3.1 Skala Likert	38
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	43
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	44
4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Bulan Keberangkatan	46
4.6 Hasil Uji Normalitas	56
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatter plot</i>	60
4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
4.10 Hasil Uji T (Parsial).....	67
4.11 Hasil Uji F (simultan).....	70
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner	92
Lampiran 2 Data Sampel Jamaah Umrah	98
Lampiran 3 Data SPSS.....	108
Lampiran 4 Foto Saat Menjelaskan Kuesioner	117
Lampiran 5 SK Dosen Pembimbing Skripsi	118
Lampiran 6 Surat Persetujuan Dosen Pembimbing	129
Lampiran 7 Berita Acara	120
Lampiran 8 Absen Peserta Seminar	121
Lampiran 9 Surat Keterangan Seminar	122
Lampiran 10 SK Penguji Ujian Komprehensif	123
Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif.....	124
Lampiran 12 Surat Mohon Izin Riset.....	125
Lampiran 13 Surat Balasan Izin Penelitian Di PT. Hikmah Rizquna Persada Cabang Banjarbaru.....	126