

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN  
PADA PT. REDHO ILLAHI WISATA  
CABANG BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**Mir'atun Nisa**

**220104030171**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
2026 M/1448 H**



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**ANTASARI**

BANJARMASIN

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN  
PADA PT. REDHO ILLAHI WISATA  
CABANG BANJARBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Untuk Memenuhi Salah Satu Pernyataan  
Menyelesaikan Program Studi  
Manajemen Dakwah**

**Oleh:**

**Mir'atun Nisa**

**220104030171**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
BANJARMASIN  
2026 M/1448 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mir'atun Nisa  
NIM : 220104030171  
Tempat/Tanggal Lahir : Birayang, 26 Juni 2004  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Strategi Bauran Pemasaran Pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarbaru, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan

  
Mir'atun Nisa

## SURAT KETERANGAN LULUS CEK 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) Ig: [fdkuinantasari](#)

### **SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI**

Nomor : B-783/Un.14/III.4/KP.01.2/06/2026

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

Nama : MIR'ATUN NISA  
NIM : 220104030171  
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

### **IMPLEMENTASI STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA PT. REDHO ILLAHI WISATA CABANG BANJARBARU**

Hasil Uji Plagiasi : 19%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan [www.turnitin.com](http://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, 11 Juni 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Bauran Pemasaran pada PT. Redho Illahi Wisata  
Cabang Banjarbaru

Ditulis oleh : Mir'atun Nisa

NIM : 220104030171

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2025/2026

Alamat : Jl. Trikora Komplek Griya Utama Trikora 8, Landasan Ulin  
Timur, Banjarbaru, Kalimantan Selatan

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

Banjarbaru, Juni 2026

Pembimbing I

**Fahriansyah, S. Ag., M. Ag**  
NIP. 197004161996031002

Pembimbing II

**Devi Novivanti, SE., MM**  
NIP. 198701252015032003

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



**Sri Anafurhanah, SEL, MSI**  
NIP. 198909112015032005

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "**Strategi Bauran Pemasaran Pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru**" ditulis oleh Mir'Atun Nisa telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Juni 2026

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat : 90 (A+)



## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Rahmah, M. Ag	1.
2. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	2.
3. Fahriansyah, S. Ag., M. Ag	3.
4. Devi Noviyanti, SE., MM	4.

## **MOTTO**

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan."

**(Q.S. Al- Insyirah : 5-6)**

Diperjumpakan dengan akhir dan kerampungan, Kita akan usai dan menyambut garis selesai.

(Kekal – Nadin Amizah)

"Hidup hanya sekali, maka pilihlah hidup dengan berani"

(Mir'atun Nisa)

## KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* kepada Allah swt. karena telah memberikan nikmat dan karunia serta pertolongan-Nya yang tiada henti hingga saat ini dan seterusnya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini merupakan hasil dari proses yang panjang dengan kesabaran dan kesungguhan tiada henti yang telah penulis lalui. Oleh karena itu, penelitian ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua tersayang penulis yaitu, Abah (Almarhum) dan Mama. Terimakasih sudah mengizinkan dan percaya dengan penulis untuk menjalani pendidikan ini diperantauan sehingga harus jauh dari keluarga. Dan atas semua doa, nasihat serta dukungan Mama yang tiada henti selalu mengusahakan yang terbaik untuk keberlangsungan hidup penulis. Oleh karena itu, gelar ini penulis persembahkan kepada Abah (Almarhum) dan Mama tercinta yang sudah menjadi pendorong dan penguat penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini sampai akhir.
2. Teruntuk kedua kaka laki-laki tersayang penulis (Abu Hasan Syadzali dan Ahmad Rizhan) yang sudah memberikan izin dan dukungan untuk melanjutkan studi diperantauan. Terimakasih sudah mengeluarkan materi yang begitu besar untuk pendidikan dan biaya hidup penulis dari awal hingga akhir, serta perhatian yang diberikan untuk adik perempuan satu-satunya ini.
3. Untuk teman-teman yang selalu mewarnai perjalanan dan kehidupan penulis selama perkuliahan, serta selalu *excited* dalam segala hal apapun

yang dilalui bersama. Terimakasih Nor Anisa, Yunitha Agustin, Lathifa Annafi, Muhammad Taufeeq, Afnan Nursafiy, dan Armadana yang selalu membantu, mengarahkan, menyemangati, serta mendengarkan keluh kesah penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Dan terimakasih untuk teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah 2022 khususnya lokal 22C1 yang sudah berbagi ilmu dan pengalamannya kepada penulis selama diperkuliahan.

4. Untuk diri sendiri Mir'atun Nisa, terimakasih sudah mau bertahan, sudah kuat dan berjuang sejauh ini untuk tetap memilih tidak menyerah walaupun banyak kondisi yang bisa menjadi alasan untuk menyerah. Penulis tetap bersyukur dengan hasil yang diperoleh mungkin belum cukup sempurna, tetapi penulis yakin apapun yang sudah diberikan oleh Allah swt. berarti itulah yang mampu penulis jalani. Penulis bangga atas pencapaian diri ini sudah bisa menyelesaikan skripsi, karena tidak semua orang kuat menjalani proses hidupnya masing-masing. Penulis yakin, Allah tidak mungkin membawamu sejauh ini hanya untuk gagal, maka jalani dan lewatilah walaupun prosesnya agak sedikit lambat asalkan tidak menyerah.
5. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan. Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan dengan pahala berlipat ganda. Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada para pejuang skripsi dan seluruh pembaca, semoga bermanfaat bagi pengembangan kajian manajemen dakwah khususnya dalam penelitian haji dan umrah.

## ABSTRAK

**Mir'atun Nisa.** 220104030171, *Strategi Bauran Pemasaran pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.* Fahriansyah, M. Ag Pembimbing I dan Devi Noviyanti, SE., MM Pembimbing II pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

**Kata Kunci:** Strategi Bauran Pemasaran, 7P, Travel Umrah, PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh semakin meningkatnya persaingan bisnis jasa travel umrah yang menuntut perusahaan untuk menerapkan strategi pemasaran yang efektif dalam menarik minat dan kepercayaan masyarakat. PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru sebagai salah satu biro perjalanan umrah menerapkan strategi bauran pemasaran 7P untuk mempertahankan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi bauran pemasaran 7P pada PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari pimpinan, staf perusahaan, serta jemaah PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru telah menerapkan strategi bauran pemasaran 7P yang meliputi *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *process*, dan *physical evidence*. Strategi tersebut dilakukan melalui penyediaan berbagai paket umrah, penetapan harga sesuai fasilitas, pemanfaatan media digital, promosi melalui media sosial dan *word of mouth*, pelayanan yang ramah dan profesional, proses pelayanan yang terstruktur, serta penyediaan fasilitas fisik yang mendukung kenyamanan jemaah. Faktor pendukung dalam strategi pemasaran meliputi kualitas pelayanan, ketepatan keberangkatan, fasilitas yang memadai, legalitas perusahaan, dan kepercayaan masyarakat. Adapun faktor penghambat meliputi persaingan harga, banyaknya travel yang menawarkan harga murah, serta tingginya persaingan antar biro perjalanan umrah.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam yang senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul **“STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA PT. REDHO ILLAHI WISATA CABANG BANJARBARU.”**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, arahan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyampaikan dengan tulus hati ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih secara khusus kepada orang-orang luar biasa yang telah menjadi bagian penting di balik layar penyelesaian skripsi ini.

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S. Ag., M.SI selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

4. Bapak Fahriansyah, M. Ag selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu serta bimbingan selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE., MM selaku Pembimbing II sekaligus dosen Penasihat Akademik saya, yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, arahan, masukan, serta bimbingan sedari awal proses perkuliahan, penelitian hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tak mengurangi rasa hormat saya. Terima kasih atas ilmu, kesabaran, dan motivasi belajar yang diberikan selama perkuliahan.
7. Seluruh staf PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru terkhusus kepala cabang dan Jemaah dari PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru yang turut membantu proses penelitian, memberikan informasi, serta pengumpulan data guna terselesaikannya skripsi ini.
8. Teruntuk Abah (almarhum), Mama dan kedua kakak laki-laki saya yang menjadi penguat saya selama menjalani perkuliahan, berkat doa Mama dan dukungan baik materi atau non materi sehingga dapat diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan perkuliahan ini sampai akhir.
9. Kepada seluruh teman, sahabat, serta orang-orang baik yang telah membantu dan memberikan motivasi, informasi dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Banjarbaru, 01 Juni 2026

Peneliti

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا	:	Alif	16. ط	:	Tho
2. ب	:	Ba	17. ظ	:	Dzo
3. ت	:	Ta	18. ع	:	Ain
4. ث	:	Tsa	19. غ	:	Ghoin
5. ج	:	Jim	20. ف	:	Fa
6. ح	:	Ha	21. ق	:	Qof
7. خ	:	Kho	22. ك	:	Kaf
8. د	:	Dal	23. ل	:	Lam
9. ذ	:	Dza	24. م	:	Mim
10. ر	:	Ra	25. ن	:	Nun
11. ز	:	Za	26. و	:	Wawu
12. س	:	Sin	27. ه	:	Ha
13. ش	:	Syin	28. ء	:	Hamzah
14. ص	:	Shod	29. ي	:	Ya
15. ض	:	Dhod			

## 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-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

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

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـِ	ai	a dan i
ـَـُ	au	a dan u

## 2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـَ	â	a dengan topi di atas
ـِـِ	î	i dengan topi di atas

بُو	û	u dengan topi di atas
-----	---	-----------------------

### 3. Kata Sandang

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

### 4. Syiddah (Tasydîd)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـّ) 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 (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

### 5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 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
	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
	وَخِدَّةُ الْوُجُودِ	Waḥdah 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 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 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
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih

يُؤْتِرُكُمْ اللهُ	yu'tsirukum Allâh
المُظَاهِرُ العُقُلِيَّة	al-mazhâhir al-'aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطْلَاع	hub al-istithlâ'
المَادَّةُ المَصْنُوعَةُ مِنَ الحَيَّوان	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ العَيْنِ	tharf al-'ayni
المُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional.....	9
1. Strategi.....	9
2. Bauran Pemasaran.....	10
3. Jasa Travel .....	11
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. Tinjauan Teori .....	17
1. Strategi Pemasaran.....	17
2. Bauran Pemasaran.....	18
3. Konsep 7P .....	35
4. Travel atau Biro Perjalanan Wisata .....	40

5. Umrah .....	43
6. Analisis SWOT .....	48
B. Kerangka Teori .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	50
C. Lokasi Penelitian.....	51
D. Data dan Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	54
F. Analisis Data .....	55
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
B. Hasil Penelitian .....	64
C. Pembahasan.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>106</b>
A. Simpulan .....	106
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>127</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi PT. Redho Illahi Wisata Cabang Banjarbaru .....	52
Gambar 4. 2 Brosur Paket Umrah .....	57
Gambar 4. 3 Tempat atau Distribusi .....	64
Gambar 4. 4 Media Promosi .....	67
Gambar 4. 5 Flowchart Proses Pelayanan Umrah .....	75
Gambar 4. 6 Fasilitas Jemaah Umrah .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Harga Paket Umrah .....	61
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	113
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	117
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi.....	119
Lampiran 4 Surat Izin Observasi Awal.....	121
Lampiran 5 Surat Persetujuan Seminar.....	122
Lampiran 6 Berita Acara Seminar.....	123
Lampiran 7 Surat Keterangan Seminar.....	124
Lampiran 8 Surat Izin Riset.....	125
Lampiran 9 Surat Persetujuan Riset.....	126
Lampiran 10 SK Ujian Komprehensif.....	127