

### Lampiran 1 Daftar Terjemah

NO	BAB	KUTIPAN	HAL	TERJEMAH
1	I	Q.S Ali-Imram/3:97	1	Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.
2	I	Hadis Riwayat Ahmad dan Nasa'i.	1	Haji itu satu kali, siapa yang (mengerjakan) lebih dari satu kali, ia telah mengerjakan sunnah
3	I	<i>"Analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure"</i>	10	Analisis adalah proses menyelesaikan fakta kedalam unsur pokok bagian untuk mengungkapkan elemen dan struktur karakteristiknya
4	II	Q.S.al-Baqarah/2:196-197	18	196. dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa

NO	BAB	KUTIPAN	HAL	TERJEMAH
			19	<p>atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.</p> <p>197. (Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, Barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat Fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan Sesungguhnya Terbaik-baik bekal adalah takwa, dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.</p>

NO	BAB	KUTIPAN	HAL	TERJEMAH
5	II	Q.S As- Shaf/61:4	22	Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.
6	II	(H.R. Thabrani)	22	Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara <i>itqan</i> (tepat, terarah, jelas dan tuntas).
7	II	<i>Evaluating performance and initiating corrective adjustments in vision, long term direction, objective, strategy, or execution in light of actual experience, changing conditions, new ideas, and new oppurtunities</i>	34	Mengevaluasi kinerja dan memulai penyesuaian perbaikan pada visi, arah jangka panjang, objektif, strategi atau pelaksanaan dalam terang pengalaman aktual, dapat mengubah kondisi, ide-ide baru dan peluang baru.

## Lampiran 2 Kisi- Kisi Instrumen Penelitian

### Kisi- Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Jemaah

Dimensi Pelayanan	No Item Soal	Karakteristik Kualitas Layanan
Kehandalan ( <i>Reliable</i> )	1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/ pemanggilan Jemaah
	3	Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah
	4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji
	9	Jemaah diberikan bimbingan/ penyuluhan pasca haji
	7	Makanan yang sesuai selera Jemaah di asrama haji
	10	Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)
	16	Adanya pelayan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan Jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)
Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	11	Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi
	18	Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah
	6	Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah
	14	Petugas/pegawai berpakaian rapi
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	8	Kesigapan petugas dalam mengarahkan Jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci
	17	Pemberian pelayanan kesehatan bagi jemaah sakit
	5	Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami Jemaah
	19	Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan
Empati ( <i>Emphaty</i> )	2	Kemudahan calon jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji
	12	Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum
	13	Petugas/pegawai yang bersahabat
	15	Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata Jemaah
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	20	Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas
	21	Sarana praktek manasik haji yang lengkap
	22	Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai
	23	Adanya perlengkapan atribut Jemaah yang baik (Buku bimbingan, Koper, Tas Jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)
	24	Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji
	25	Kamar mandi yang nyaman di asrama haji
	26	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin
	27	Transportasi yang mengantarkan Jemaah dari asrama ke embarkasi dan sebaliknya





No	Karakteristik Kualitas Layanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
		1 (STP)	2 (TP)	3 (CP)	4 (P)	5 (SP)	1 (STB)	2 (TB)	3 (CB)	4 (B)	5 (SB)
1	Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/pemanggilan Jemaah										
2	Kemudahan dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan calon Jemaah haji										
3	Adanya penjadwalan yang baik dan rutin kegiatan manasik haji di daerah										
4	Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji										
5	Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami Jemaah										
6	Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah										
7	Makanan yang sesuai selera Jemaah di asrama haji										
8	Kesigapan petugas dalam mengarahkan Jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci										
9	Jemaah diberikan bimbingan/penyuluhan pasca haji										
10	Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)										
11	Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir keadaan di Arab Saudi										
12	Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum										
13	Petugas/pegawai yang bersahabat										

No	Karakteristik Kualitas Layanan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kinerja				
		1 (STP)	2 (TP)	3 (CP)	4 (P)	5 (SP)	1 (STB)	2 (TB)	3 (CB)	4 (B)	5 (SB)
14	Petugas/pegawai berpakaian rapi										
15	Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata Jemaah										
16	Adanya pelayanan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan Jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)										
17	Pemberian pelayan kesehatan bagi Jemaah sakit										
18	Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang Jemaah										
19	Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag Kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan										
20	Halaman kantor Kemenag Kota Banjarmasin yang luas										
21	Sarana praktek manasik haji yang lengkap										
22	Adanya sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai										
23	Adanya perlengkapan atribut Jemaah yang baik (Buku bimbingan, Koper, Tas Jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)										
24	Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji										
25	Kamar mandi yang nyaman di asrama haji										
26	Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag Kota Banjarmasin										
27	Transportasi yang mengantarkan Jemaah menuju asrama haji atau embarkasi dan sebaliknya										

\*Mohon periksa kembali jawaban Bapak/ Ibu untuk memastikan semua pertanyaan sudah terjawab

### LAMPIRAN 3 Kuesioner Penelitian

#### LEMBAR KUESIONER PENELITIAN

Bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut ini sebagai bahan analisis data dalam penyelesaian penelitian “**Gap Analysis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 1438 H/ 2017 M**”

Jawaban yang Bapak/Ibu berikan dengan menjawab secara sungguh-sungguh dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya atas pertanyaan yang ada merupakan bantuan yang sangat besar bagi tercapainya tujuan penelitian ini.

Atas bantuan jawaban yang telah diberikan serta kerjasamanya yang baik dari Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih

#### 1. Identitas Responden

- a. Nama : .....
- b. Umur : ..... tahun
- c. Jenis Kelamin : a. Laki-laki    b. Perempuan
- d. Kelompok Terbang (Kloter) : .....
- e. Kecamatan : .....
- f. No HP : .....
- g. Pendidikan Terakhir :
  - a) SD/MI    b) SMP/MTs    c) SMA/MA    d) Pesantren
  - e) Diploma    f) S1    g) S2    h) S3
- h. Pekerjaan :
  - a) Petani    b) Pedagang    c) Nelayan
  - d) Pegawai Negeri    e) Karyawan Swasta    f) TNI/Polisi
  - g) Lain-lain .....

2. Petunjuk Pengisian : Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada kotak yang tersedia

**Tingkat Kepentingan**, yakni opini Jemaah yang di butuhkan atau diharapkan untuk kelangsungan ibadah haji yaitu :

**STP** = Sangat Tidak Penting

**TP** = Tidak Penting

**CP** = Cukup Penting

**P** = Penting

**SP** = Sangat Penting

**Tingkat Kinerja**, yakni tingkat layanan yang dirasakan oleh jemaah selama pra, maupun proses saat ibadah haji berlangsung, yaitu :

**STB** = Sangat Tidak Baik

**TB** = Tidak Baik

**CB** = Cukup Baik

**B** = Baik

**SB** = Sangat Baik

### Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

#### RELIABILITY

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	7

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q IM 1	4,65	,580	40
Q IM 3	4,63	,540	40
Q IM 4	4,48	,784	40
Q IM 7	4,38	,952	40
Q IM 9	4,18	,781	40
Q IM 10	4,53	,679	40
Q IM 16	4,60	,632	40

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31,43	14,302	3,782	7

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	7

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q Per 28	4,18	,636	40
Q Per 30	4,45	,597	40
Q Per 31	4,25	,742	40
Q Per 34	3,88	1,042	40
Q Per 36	4,18	,675	40
Q Per 37	4,10	,841	40
Q Per 43	4,10	,778	40

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29,13	16,881	4,109	7

## ASSURANCE

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q IM 6	4,65	,662	40
Q IM 11	4,58	,675	40
Q IM 18	4,43	,781	40
Q IM 14	4,35	,580	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,00	4,359	2,088	4

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,726	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q Per 33	4,38	,705	40
Q Per 38	3,98	,891	40
Q Per 41	4,18	,636	40
Q Per 45	3,90	,841	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,43	5,276	2,297	4

## RESPONSIVENESS

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,838	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q IM 8	4,50	,641	40
Q IM 17	4,53	,784	40
Q IM 5	4,43	,781	40
Q IM 19	4,40	,672	40

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q Per 35	4,28	,751	40
Q Per 44	4,00	,877	40
Q Per 32	4,08	,917	40
Q Per 46	4,08	,730	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,85	6,079	2,466	4

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,43	7,276	2,697	4

## EMPHATY

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	4

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q IM 2	4,63	,586	40
Q IM 12	4,53	,599	40
Q IM 13	4,48	,599	40
Q IM 15	4,30	,791	40

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q Per 29	4,40	,632	40
Q Per 39	4,18	,747	40
Q Per 40	4,10	,744	40
Q Per 42	4,08	,888	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17,93	4,071	2,018	4

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,75	5,885	2,426	4



## TANGIBLE

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,948	8

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	8

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q IM 20	4,35	,736	40
Q IM 21	4,60	,591	40
Q IM 22	4,55	,597	40
Q IM 23	4,58	,813	40
Q IM 24	4,50	,599	40
Q IM 25	4,50	,599	40
Q IM 26	4,35	,662	40
Q IM 27	4,60	,545	40

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Q Per 47	3,93	,859	40
Q Per 48	3,95	,749	40
Q Per 49	4,18	,594	40
Q Per 50	4,23	,891	40
Q Per 51	4,28	,599	40
Q Per 52	4,13	,607	40
Q Per 53	4,05	,749	40
Q Per 54	4,35	,622	40

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36,03	19,717	4,440	8

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33,08	21,148	4,599	8

**Lampiran 5 Tabulasi Variabel Kepentingan (*Importance*)**

NO	JE MA AH	IMPORTANCE																										
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	IQ13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
1	J1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	J2	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	J3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	J4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
5	J5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	J6	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5
7	J7	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5
8	J8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	J9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	J10	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	J11	5	4	4	5	4	5	3	4	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
12	J12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	J14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	J15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	J16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
16	J17	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	J18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	J19	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	J20	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5
20	J21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	J22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	J23	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
23	J24	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
24	J25	4	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5





NO	JE MA AH	IMPORTANCE																										
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	IQ13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
75	J77	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
76	J78	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
77	J79	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	J80	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	J81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	J82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	J83	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	J84	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	J85	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
84	J86	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
85	J87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	J88	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
87	J89	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5
88	J90	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
89	J91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
90	J92	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5

**Lampiran 6 Tabulasi Variabel Kinerja (*Performance*)**

NO	JE MA AH	PERFORMANCE																										
		Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25	Q 26	Q 27
1	J1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	J2	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
3	J3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	J4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
5	J5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
6	J6	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	5
7	J7	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
8	J8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	J9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	J10	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	J11	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
12	J12	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	J14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	J15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
15	J16	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
16	J17	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
17	J18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
18	J19	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
19	J20	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5
20	J21	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
21	J22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
22	J23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4
23	J24	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4
24	J25	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4









## Lampiran 7

RENCANA JADWAL PEMBERANGKATAN DAN PEMULANGAN  
JEMAAH HAJI KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H / 2017 M

Kloter	Jumlah Jemaah	Pengumpulan Koper	Pemberangkatan	Masuk Asrama Embarkasi		Berangkat		Maktab	No. Akomodasi	Sektor	Wilayah	Tiba Di Asrama Embarkasi		Keterangan
				Tanggal	Pukul	Tanggal	Pukul					Tanggal	Pukul	
1	320	Jum'at, 28 Juli 2017 08.00 sd 11.00	Sabtu, 29 Juli 2017 11.00 sd. 13.00	Sabtu, 29 Juli 2017	14.00 WITA	30-Jul-17	13.45 WITA	57	905	09	JARWAL	09-Sep-17	13.45 WITA	BJM
3	56	Senin, 31 Juli 2017 08.00 sd 11.00	Selasa, 01 Agustus 2017 16.00 sd 18.00	Selasa, 01 Agustus 2017	19.00 WITA	02-Agust-17	18.40 WITA	64	813	08	RAUDHAH	12-Sep-17	15.00 WITA	BJM, HST
7	102	Ahad, 06 Agustus 2017 13.00 sd 16.00	Senin, 07 Agustus 2017 16.00 sd 18.00	Senin, 07 Agustus 2017	18.00 WITA	08-Agust-17	20.30 WITA	5	510	05	RAUDHAH	18-Sep-17	18.45 WITA	TALA, BJM
13	182	Rabu, 16 Agustus 2017 08.00 sd 11.00	Kamis, 17 Agustus 2017 05.00 sd 07.00	Kamis, 17 Agustus 2017	08.00 WITA	18-Agust-17	00.25 WITA	12	725	07	SYISYAH	27-Sep-17	21.50 WITA	BJM, B.BARU
14	60	Jum'at 18 Agustus 2017 08.00 sd 11.00	Sabtu, 19 Agustus 2017 10.00 sd 12.00	Sabtu, 19 Agustus 2017	13.00 WITA	20-Agust-17	12.45 WITA	69	719	07	SYISYAH	30-Sep-17	09.10 WITA	HSU, BJM
17	37	Rabu, 23 Agustus 2017 08.00 sd 11.00	Kamis, 24 Agustus 2017 11.00 sd. 13.00	Kamis, 24 Agustus 2017	14.00 WITA	25-Agust-17	13.45 WITA	14	208	02	AZIZIAH	05-Okt-17	13.25	BJM, BB, HSS, TPN, HST, TANBU, BJR

## Lampiran 8

## RENCANA JADWAL PEMULANGAN / KEDATANGAN JEMAAH HAJI KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H / 2017 M

Gelombang	Kloter	Jumlah Jemaah	Perkiraan Tiba Di Asrama Embarkasi		Perkiraan Tiba Di Banjarmasin		Tempat Kedatangan	Keterangan
			Tanggal	Pukul	Tanggal	Pukul		
Gelombang 1	1	320	SABTU, 09 September 2017	13.45 WITA	Sabtu, 09 September 2017	17.00-20.00 WITA	HALAMAN BALAI KOTA / PEMKO BANJARMASIN	BJM
	3	56	Selasa, 12 September 2017	15.05 WITA	Selasa, 12 September 2017	18.00-11.00 WITA	KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN	BJM, HST
	7	102	Senin, 18 September 2017	18.45 WITA	Selasa, 19 September 2017	08.00-11.00 WITA	AULA SERBA GUNA MESJID RAYA SABILAL MUHTADIN	TALA, BJM
Gelombang 2	13	182	Rabu, 27 September 2017	21.50 WITA	Kamis, 28 September 2017	08.00-11.00	AULA SERBA GUNA MESJID RAYA SABILAL MUHTADIN	BJM, B.BARU
	14	60	Sabtu, 30 September 2017	09.10 WITA	Sabtu, 30 September 2017	12.00-15.00 WITA	KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN	HSU, BJM
	17	37	Kamis, 5 Oktober 2017	13.25 WITA	Kamis, 05 Oktober 2017	17.00-20.00 WITA	KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN	BJM, BB, HSS, TPN, HST, TANBU, BJR

Sumber: PHU Kemenag Kota Banjarmasin

Lampiran 9 Dokumentasi



Proses Kedatangan Jemaah dari Tanah Suci



Proses Penyelenggaraan Bimbingan Jemaah Pasca Haji



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5 Telp (0511) 3250771  
Banjarmasin 70235 [Fdkuinantasari2017@gmail.com](mailto:Fdkuinantasari2017@gmail.com)

Nomor : B-1232/Un.14/II.3/TL.01/09/2017  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Perihal : Mohon Izin Penelitian (Observasi Awal)

25 September 2017

Yth : Kepala Kemenag Kota Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM : 1401361589  
Program Studi : Strata Satu ( S-1 )  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Semester : VII (Tujuh)/Ganjil  
Alamat : Jl. Manunggal II Komp. Bina Brata  
HP : 085345262906

akan melakukan kunjungan pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu/Sdr pimpin dalam rangka pengumpulan data penelitian dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Menggunakan Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kemenag Kota Banjarmasin)**, oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr agar dapat mengizinkan kunjungan tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

Jalan Pulau Laut Nomor 24 Kota Banjarmasin - 70114

Telepon (0511) 3353586; Faksimili (0511) 3353586;

e-mail :

Nomor : ~~6-2017~~/Kk.17.01-1/TL.00 / 09 /2017  
Sifat : -  
Perihal : Izin Penelitian (Observasi Awal)

Banjarmasin, 28 September 2017

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin  
Di-  
Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Nomor: B.1232/Un.14/II.3/TL.01/09/2017 Tanggal 25 September 2017, perihal pengumpulan data penelitian (Observasi Awal) atas nama :

**Mardhiatin Nisa Rohama NIM . 1401361589** selama 1 (Satu) Bulan, mulai tanggal 27 September sd 20 Oktober 2017 dengan Judul :

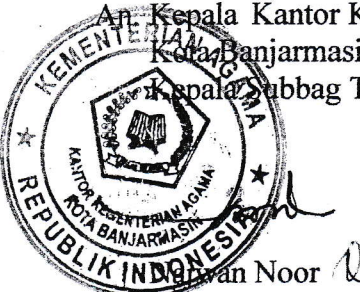
**Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Menggunakan Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kemenag Kota Banjarmasin)**

Kami dapat menyetujui atas penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Tidak mengganggu proses kegiatan
2. Menyampaikan laporan / hasil penelitian ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Demikian kami sampaikan atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Banjarmasin  
Kepala Subbag Tata Usaha  
  
H. H. Noor

Tembusan :

1. Kasi Peny.Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kota Banjarmasin
2. Mahasiswi Yang Bersangkutan



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 3250771 Faksimili (0511) 3254344  
Fdkuinantasari2017@gmail.com

Nomor : 1463/In.01/III.3/PP.00.9/11/2017

Banjarmasin, 17 November 2017

Lamp. : --

**Hal : Panggilan untuk Maju Seminar**  
**Desain Operasional Skripsi**

Kepada Yth.

Saudara (i) : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM/Jurusan : 1401361589/ MD  
Mahasiswa (i) Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Menunjuk dan menghubungi surat permohonan Saudara (i) tentang penentuan waktu pelaksanaan Seminar Desain Operasional Skripsi atas nama Saudara (i) yang berjudul :

**Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Menggunakan**  
**Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kota**  
**Banjarmasin Tahun 2017/1438 H)**

Sehubungan dengan perihal di atas, Saudara (i) dipanggil untuk maju seminar yang akan diselenggarakan pada :

Hari/tanggal : Kamis, 23 November 2017  
Waktu : 14.30 Wita - Selesai  
Tempat : Lokal 12 Lt 3 Gedung Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Diberitahukan kepada Saudara (i) yang akan maju Seminar Desain Operasional Skripsi diwajibkan menghadirkan peserta dalam seminar tersebut minimal 8 (delapan) orang mahasiswa (i) yang bertindak sebagai Pembahas Utama dan Pembahas Umum serta sebagai partisipan biasa.

Demikian surat panggilan ini disampaikan, agar Saudara (i) dapat melaksanakan dan mengindahkannya sebagaimana mestinya.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb.



*Tembusan :*

1. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin
2. Arsip



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 3250771 Faksimili (0511) 3254344  
Fdkuinantasari2017@gmail.com

## **SURAT KETERANGAN SEMINAR**

Nomor: /In.01/III.3/PP.00.9/11/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, menyatakan bahwa Saudara (i)

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM : 1401361589/ MD  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 23 November 2017  
Judul Skripsi : **Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Menggunakan Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2017/1438 H)**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : H. Muhammad Mabruur, Lc, M.Ag  
Pembimbing II : Syaipul Hadi, S.IP, MA  
Moderator/Notulen : Sri Anafarhanah, M.SI

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

Banjarmasin, 23 November 2017

Ketua Jurusan MD



Syaipul Hadi

Tembusan :

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





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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 3250771 Faksimili (0511) 3254344  
Fdkuinantasari2017@gmail.com

## BERITA ACARA

Pada hari ini Kamis, bertepatan tanggal 23 November 2017, bertempat di Lokal 12 Lt 3 Gedung Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Dimulai dari pukul : .....14.30.....(Wita)

Berakhir pada pukul : .....16.00.....(Wita)

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

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM/Jurusan : 1401361589/ MD  
Judul : **Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan Haji Menggunakan Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2017/1438 H)**

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

1. Tentukan secara jelas variabel dan batasan pelayanan yg diteliti.
2. Tentukan Buku Pedoman Penulisan Skripsi yg digunakan.  
Buku Panduan UIN Antasari merumuskan Hipotesis sesudah Signifikansi Penelitian.
3. Judul dikonsistensikan (Studi Pada Penyelenggaraan Haji di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2017/1438 H).
4. Tujuan Penelitian = diperbaiki.
5. Diperbanyak Konsultasi dengan Pembimbing.

Diseminarkan di Banjarmasin  
pada tanggal 23 November 2017

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	H. Muhammad Mabur, Lc, M.Ag	Pembimbing I	
2.	Syaipul Hadi, S.IP, MA	Pembimbing II	
3	Sri Anafarhanah, M.SI / Bambang HA.	Moderator	

Diketahui Oleh  
Ketua Jurusan MD  
  
Syaipul Hadi



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 3250771 Faksimili (0511) 3254344  
Fdkuinantasari2017@gmail.com

ABSEN PESERTA SEMINAR

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM/Jurusan : 1401361589/ MD  
Hari/Tanggal : Kamis, 23 November 2017  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Terhadap Kualitas Pelayanan  
Haji Menggunakan Gap Analysis (Studi Pada Penyelenggaraan Haji  
di Kementerian Agama Kota Banjarmasin Tahun 2017/1438 H)

No	Nama/ NIM	Jurusan	TTD
1.	Dhiga Hutu'in Anrogh / 1401361245	MD	Dika
2.	Nurul Hikmah	MD	Nurul
3.	Eakiah	Esy	Eakiah
4.	Rika Ariani / 1501311737	KPI	Rika
5.	Rahmi Hartati / 1501311735	KPI	Rahmi
6.	Muhammad Dody Rizaldi / 140131026	KPI	Dody R.
7.	Muhammad Ahsanu Nadia	MD	Ahsanu
8.	Didik MR / 150130890	KPI	Didik
9.	Imam Subekti / 1401361260	MD	Imam
10.	Haris Fachlul / 1401561259	MD	Haris
11.	Siti Buelias / 1401361252	MD	Siti
12.	Riski Maulidah / 1401361592	MD	Riski
13.	Muliyana	MD	Muliyana
14.	FITRI ANI	MD	Fitri
15.	Reny Eko Septiani / 1501311736	KPI	Reny
16.	Rabiatul Adawiah / 1401311219	KPI	Rabi
17.	Noorhasanah / 1401150140	Esy	Noor

Banjarmasin, 23 November 2017  
Moderator,

Sri Anafarhanah, M.SI / Bambang HA





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5 Telp (0511) 3250771  
Banjarmasin 70235 [Fdkuinantasari2017@gmail.com](mailto:Fdkuinantasari2017@gmail.com)

Nomor : B-1534/Un.14/II.3/TL.01/12/2017  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Perihal : Mohon Izin Riset

12 Desember 2017

Yth .

1. Kemenag Kota Banjarmasin
2. Badan Pusat Statistik

di - tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
NIM : 1401361589  
Program Studi : Strata Satu ( S-1 )  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Semester : Ganjil/VII (Tujuh)  
Alamat : Komp. Bina Brata Jl. Manunggal II Gg. III No. 61

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

**GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H/2017 M.**

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : Kantor Kemenag Kota Banjarmasin  
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan  
Mulai tanggal : 15 Desember 2017 s.d. 19 Januari 2018

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN**

Jalan Pulau Laut Nomor 24 Kota Banjarmasin - 70114

Telepon (0511) 3353586; Faksimili (0511) 3353586;

e-mail : [bjmkasel@kemenag.go.id](mailto:bjmkasel@kemenag.go.id)

Nomor : 63704 /Kk.17.01-1/TL.00/ 12/ 2017  
Sifat : -  
Perihal : Izin Penelitian

18 Desember 2017

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Di-  
Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat dari Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Nomor: B.1534/Un.14/II.3/TL.01/12/2017 Tanggal 12 Desember 2017, perihal izin penelitian atas nama :

**Mardhiatin Nisa Rohama NIM . 1401361589** selama 1 (Satu) Bulan, mulai tanggal 15 Desember 2017 sd 19 Januari 2018 dengan Judul :

**GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI  
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H/2017 M**

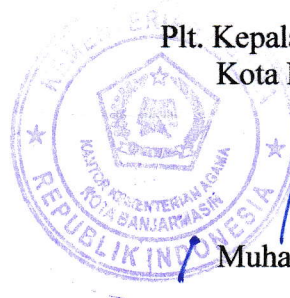
Kami dapat menyetujui atas penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Tidak mengganggu proses kegiatan
2. Menyampaikan laporan / hasil penelitian ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Demikian kami sampaikan atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Plt. Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Banjarmasin



Muhammad Rofi'i

Tembusan :

1. Kepala Sub.Bag.Tata Usaha Kantor Kemenag Kota Banjarmasin
2. Kasi Peny.Haji dan Umrah Kantor Kemenag Kota Banjarmasin
- 3. Mahasiswi Yang Bersangkutan



## SURAT KETERANGAN

Nomor : B-1556/Kk.17.01-1/TL.00/01/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan ini menerangkan:

Nama : **Mardhiatin Nisa Rohama**  
NIM : **1401361589**  
Program : **Strata Satu (S1) Fak. Dakwah dan Ilmu Komunikasi**  
**UIN Antasari Banjarmasin**

Bahwa Mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan penelitian ilmiah di Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul **"GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H/2017 M"** pada tanggal 15 Desember 2017 s.d 19 Januari 2018.

Demikian surat Keterangan ini diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

11 Mei 2018

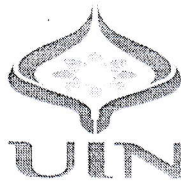
Kepala Kantor Kementerian Agama  
Kota Banjarmasin



Muhammad Rofi'i

Tembusan:  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin;





KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI  
NOMOR 73 TAHUN 2018  
TENTANG

TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S-1  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN

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 2018, 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 pengujian tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur 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 No. 29 2017 tentang Statuta UIN Antasari Banjarmasin;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF PROGRAM S1 FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2018
- Pertama : Membentuk Tim Pengujian Ujian Komprehensif Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sebagaimana terlampir.
- Kedua : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya;
- Kutipan : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 23 April 2018

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN  
ILMU KOMUNIKASI,



  
DR. H. AKHMAD SAGIR, M.Ag.  
NIP. 19711217 199603 1 001



**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 Faksimili (0511) 3254344  
Fdkuinantasari2017@gmail.com

## **SURAT KETERANGAN**

Nomor: **735** /Un.14/III.4//PP.00.9/05/2018

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

Nama : Mardhiatin Nisa Rohama  
N I M : 1401361589  
Tempat / Tanggal Lahir : Kandangan, 6 Februari 1996  
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)  
Semester : VIII  
Alamat : Jl. Manunggal II Kel. Kebun Bunga Komp. Bina Brata

Telah lulus Ujian Komprehensif yang dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 22 Mei 2018  
Tempat : Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari,  
Banjarmasin.  
Tim Penguji : 1. H. Muhammad Maburr Lc, M.Ag  
2. Muhammad Rif at, S.Ag., M.Ag  
3. Raden Yani Gusriani, SE., MM

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Banjarmasin

pada tanggal 24 Mei 2018



Akmalad Sagir



SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN  
NOMOR : 85 TAHUN 2018  
TENTANG  
TIM PENGUJI SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN  
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI

- Membaca : 1. Surat permohonan Saudara MARDHIATIN NISA ROHAMA tanggal 30 Mei 2018 agar skripsinya yang berjudul : **GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H/2017 M**, dapat dimunaqasyahkan.  
2. Surat persetujuan pembimbing yang bersangkutan.
- Menimbang : 1. Bahwa skripsi yang bersangkutan dianggap sudah memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian / munaqasyah skripsi  
2. Bahwa untuk maksud tersebut, dipandang perlu membentuk Tim Penguji Skripsi dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat : 1. SK. Menteri Agama RI Nomor 405 tahun 1993;  
2. SK. Menteri Agama RI Nomor 35 tahun 2008.  
3. SK. Rektor IAIN Antasari Nomor 89 tahun 1995.

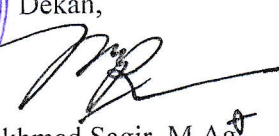
M E M U T U S K A N

- Menetapkan :  
Pertama : Mengangkat / mensyahkan Tim Penguji Skripsi dengan personalia sebagai berikut :
- |                    |                                |
|--------------------|--------------------------------|
| 1. Ketua / Anggota | : Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag    |
| 2. Anggota         | : H. Muhammad Mabrur, Lc, M.Ag |
| 3. Anggota         | : Syaipul Hadi, S.IP., MA      |
| 4. Notulen/Anggota | : Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc    |
- Kedua : Tim Penguji Skripsi ini bertugas melaksanakan Ujian / Munaqasyah Skripsi Saudara :
- |                        |  |
|------------------------|--|
| N a m a                | : MARDHIATIN NISA ROHAMA                           |
| N I M                  | : 1401361589                                       |
| Jurusan                | : Manajemen Dakwah                                 |
| Tempat / Tanggal Lahir | : Kandangan, 06 Februari 1996                      |
| Alamat sekarang        | : Komp. Bina Brata Jl. Manunggal II Gg. III No. 61 |
- Ketiga : Waktu pelaksanaan Ujian / Munaqasyah Skripsi akan ditentukan kemudian oleh Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
- Keempat : Setelah pelaksanaan Ujian / Munaqasyah Skripsi dan lain-lain yang berhubungan dengannya selesai, maka Tim Penguji Skripsi ini dinyatakan bubar.
- Kelima : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bilamana terdapat kekeliruan akan dibetulkan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Banjarmasin  
pada tanggal :

Dekan,

  
Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag  
NIP. 197112171996031001

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Tim Penguji Skripsi yang bersangkutan
3. Mahasiswa yang bersangkutan



Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin  
Tentang Tim Penguji Komprehensif Program S1 Fakultas Dakwah dan Ilmu  
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2018.

Nomor : 73 Tahun 2018

Tanggal : 23 April 2018

No	Nama/ NIM	Jur	Tim Penguji	Bidang diujikan
1.	Anita Puspita Sari / 1401361244	MD	1. Drs. H. M. Abduh Amrie, MA 2. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I 3. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
2.	Siti Bulkis / 1401361252	MD	1. Drs. H. M. Abduh Amrie, MA 2. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I 3. Drs. H. Syarifuddin, M.Ag	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
3.	Siti Hardiyanti / 1401361253	MD	1. Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag 2. Hj. Mariyatul NR, S.Ag., M.Si 3. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
4.	Akhmad Maulana / 1401361258	MD	1. Drs. H. M. Abduh Amrie, MA 2. Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag 3. Drs. H. Syarifuddin, M.Ag	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
5.	Haris Fadillah / 1401361259	MD	1. H. Muhammad Mabrur Lc, M.Ag 2. Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag 3. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
6.	Fairuzza / 1401361586	MD	1. Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag 2. Anita Ariani, S.Ag., M.Pd.I 3. Drs. H. Syarifuddin, M.Ag	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
7.	Mardhiatin Nisa Rohana / 1401361589	MD	1. H. Muhammad Mabrur Lc, M.Ag 2. Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag 3. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
8.	Milinda / 1401361590	MD	1. H. Muhammad Mabrur Lc, M.Ag 2. Muhammad Rif'at, S.Ag., M.Ag 3. Drs. H. Syarifuddin, M.Ag	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
9.	Riski Maulidah / 1401361592	MD	1. Drs. H. M. Abduh Amrie, MA 2. Hj. Mariyatul NR, S.Ag., M.Si 3. Drs. H. Syarifuddin, M.Ag	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD
10.	Nurul Najmina / 1401311782	MD	1. Dr. H. Mukhyar Sani, MA 2. Hj. Nahed Nuwairah, S.Ag., MHI 3. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Tafsir Al-Qur'an Ilmu Dakwah Dasar-Dasar MD

Banjarmasin, 23 April 2018

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN  
ILMU KOMUNIKASI,



DR. H. AKHMAD SAGIR, M.Ag  
NIP. 19711217 199603 1 001



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

Alamat : Jl. Jend. A. Yani Km. 4,5  
Telp (0511) 3250771 Banjarmasin 70235

Nomor : B-806/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2017  
Lamp. : 1 (satu) berkas  
Perihal : Pelaksanaan Ujian Skripsi  
A.n. MARDHIATIN NISA ROHAMA  
NIM. 1401361589

Yth. :

1. Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag
2. H. Muhammad Maburr, Lc, M.Ag
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc

di – Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan diangkatnya Bapak/Ibu sebagai Tim Penguji Skripsi A.n. Saudara/i MARDHIATIN NISA ROHAMA SK Dekan Nomor 85 Tahun 2018 tanggal tentang Tim Penguji Skripsi Mahasiswa, maka dengan ini diharapkan Bapak Ibu dapat melaksanakan Ujian Skripsi dimaksud pada :

Hari / Tanggal : Jum'at, 08 Juni 2018  
Waktu : 08.30-10.00 WITA  
Tempat : Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Pakaian :

1. Penguji (Ketua) pakaian kemeja, berdas dan berjas
2. Penguji (Anggota) pakaian kemeja dan berdas
3. Teruji pakaian kemeja, berdas dan berjas
4. Bagi wanita pakaian rapi dan sopan

Demikian hal ini kami sampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dekan,

Akhmad Sagir

Tembusan :  
Mahasiswa yang bersangkutan.

## RENCANA PELAKSANAAN UJIAN SKRIPSI

NAMA : MARDHIATIN NISA ROHAMA

NIM : 1401361589

JURUSAN : Manajemen Dakwah

JUDUL SKRIPSI : GAP ANALYSIS TINGKAT KEPUASAN JAMAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN TAHUN 1438 H/2017 M

HARI/TANGGAL : Jum'at , 08 Juni 2018

WAKTU : 08.30-10.00 WITA

TEMPAT : Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

### TIM PENGUJI SKRIPSI / MATERI UJIAN SKRIPSI

- |            |                                |   |
|------------|--------------------------------|---|
| 1. KETUA   | : Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag    | - Wawasan Pengetahuan yang berhubungan dengan Isi Skripsi |
| 2. ANGGOTA | : H. Muhammad Mabror, Lc, M.Ag | - Kedalaman dan relevansi teori yang dipakai              |
| 3. ANGGOTA | : Syaipul Hadi, S.IP., MA      | - Metode dan hasil Penelitian                             |
| 4. NOTULIS | : Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc    | - Bahasa dan Teknik Penulisan                             |

## Daftar Riwayat Hidup

1. Nama Lengkap : Mardhiatin Nisa Rohama
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Kandangan, 6 Februari 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Manunggal II Komp. Bina Brata Gg III No. 61
7. Pendidikan :
  - a. TK Pulatis Sigar, Durian Rabung, Lulus Tahun 2002
  - b. MI Abul Hasan Durian Rabung, Lulus Tahun 2008
  - c. MTs.N Durian Rabung, Lulus Tahun 2011
  - d. MAN 2 Kandangan, Lulus Tahun 2014
8. Orang Tua :  
Nama Ayah : Drs. H. M. Yusuf Syu'aib  
Pekerjaan : PNS  
Alamat : Jl. H. Abdul Kadir No.46 Desa Durian Rabung  
Nama Ibu : Dra. Hj. Nor'ainah  
Pekerjaan : Guru  
Alamat : Jl. H. Abdul Kadir No.46 Desa Durian Rabung
9. Saudara (jumlah saudara) : 5 (lima)