

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran (Koesioner)

KUESIONER PENELITIAN

Peneliti : Zainu Rasyad
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)

I. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

() Pria

Usia :

() Dibawah 20 Tahun

() 21-30 Tahun

() 31-40 Tahun

() 41-50 Tahun

() 51-60 Tahun

() 61-70 Tahun

() Diatas 70 Tahun

II. Petunjuk Pengisian

A. Petunjuk pengisian kuesioner atau angket

1. Berilah tanda (√) untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terhadap pelayanan bimbingan manasik haji dan umrah yang anda terima di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.
2. Jawablah semua pertanyaan atau pernyataan yang sudah disediakan
3. Setelah seluruh pertanyaan di jawab, kuesioner ini dikembalikan
4. **Keterangan:**

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (Ks)

3 = Cukup Setuju (CS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

B. Berikut item pernyataan yang harus diisi!

Lampiran 1 Wujud (X1)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bersih dan nyaman.					
2.	Penampilan para petugas UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin rapi dan sopan.					
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan tempat ibadah yang bersih dan nyaman.					
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan poliklinik dengan fasilitas kesehatan yang lengkap, bersih dan nyaman.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan ruang makan dengan fasilitas yang lengkap, bersih dan nyaman.					

Lampiran 2 Kehandalan (X2)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu melayani jemaah dengan cepat.					
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat menyelesaikan permasalahan jemaah.					
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bisa memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung.					
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melakukan pendataan secara tepat.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan pelayanan tanpa di tunda-tunda.					

Lampiran 3 Daya Tanggap (X3)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu melayani jemaah dengan baik, ramah dan sopan.					
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mampu menjawab pertanyaan dari jemaah.					
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu bersedia menolong jemaah yang sedang kesulitan.					
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bersedia membantu keperluan jemaah.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sigap dalam menanggapi keluhan dari jemaah.					

Lampiran 4 Jaminan (X4)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Keamanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah tidak diragukan lagi.					
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki petugas yang cukup, sehingga selalu ada yang stand by melayani jemaah.					
3.	Jadwal keberangkatan sesuai dengan yang sudah di tentukan.					
4.	Jadwal kepulangan sesuai dengan yang sudah di tentukan.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mempunyai peralatan dan perlengkapan yang berkualitas baik.					

Lampiran 5 Empati (X5)

NO	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan informasi dengan baik dan tentang sesuatu yang dibutuhkan jemaah.					
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan perhatian penuh terhadap jemaah.					

NO	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu memahami dan mengerti apa yang dikeluhkan jemaah.					
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat memahami kebutuhan jemaah.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjalin hubungan yang baik dengan jemaah.					

Lampiran 6 Kepuasan Jemaah (Y)

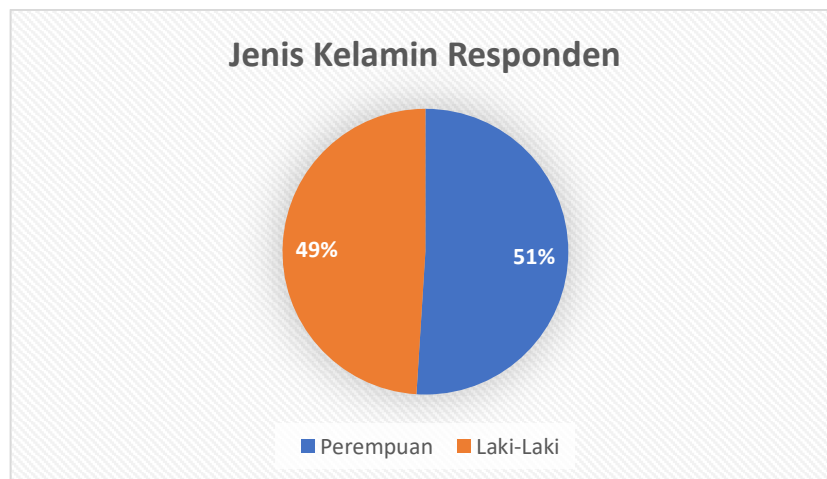
No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah sesuai dengan harapan jemaah.					
2.	Jemaah merasa puas terhadap keamanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.					
3.	Jemaah merasa puas terhadap ketepatan pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan jadwal yang telah di tentukan.					
4.	Jemaah merasa puas terhadap sikap baik dan sopan para petugas di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.					
5.	Jemaah merasa puas dengan pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.					

Lampiran (Tabel dan Gambar Hasil Penelitian)

Lampiran 7 Skala Likert

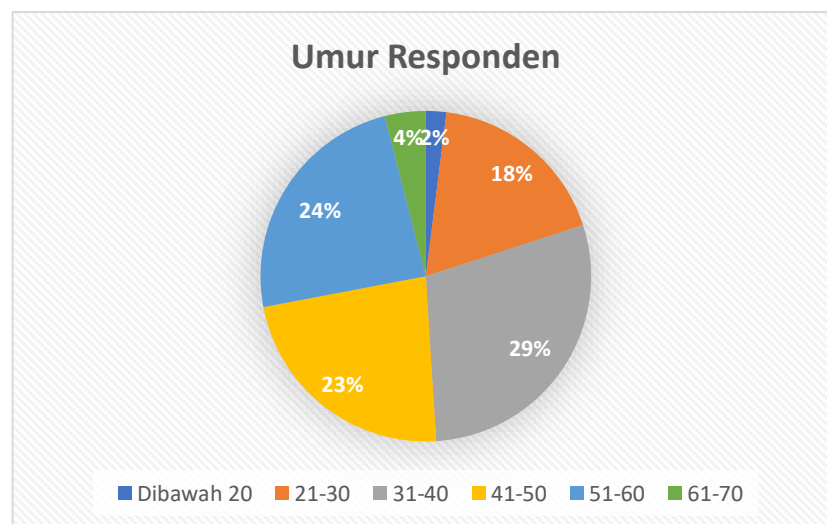
No	Pernyataan	Skor	Skala
1.	Sangat Baik	5	Likert
2.	Baik	4	Likert
3.	Cukup	3	Likert
4.	Kurang Baik	2	Likert
5.	Sangat Tidak Baik	1	Likert

Lampiran 8 Jenis Kelamin Responden



Tabel Jenis Kelamin Responden

Lampiran 9 Umur Responden



Tabel Umur Responden

Lampiran 10 Uji Validasi

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan
P1	0,420	0.195	0,000	Valid
P2	0,391	0.196	0,000	Valid
P3	0,438	0.197	0,000	Valid
P4	0,500	0.198	0,000	Valid
P5	0,470	0.199	0,000	Valid
P6	0,486	0.200	0,000	Valid

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan
P7	0,684	0.201	0,000	Valid
P8	0,430	0.202	0,000	Valid
P9	0,531	0.203	0,000	Valid
P10	0,475	0.204	0,000	Valid
P11	0,434	0.205	0,000	Valid
P12	0,513	0.206	0,000	Valid
P13	0,480	0.207	0,000	Valid
P14	0,553	0.208	0,000	Valid
P15	0,570	0.209	0,000	Valid
P16	0,629	0.210	0,000	Valid
P17	0,576	0.211	0,000	Valid
P18	0,420	0.212	0,000	Valid
P19	0,415	0.213	0,000	Valid
P20	0,566	0.214	0,000	Valid
P21	0,479	0.215	0,000	Valid
P22	0,655	0.216	0,000	Valid
P23	0,526	0.217	0,000	Valid
P24	0,497	0.218	0,000	Valid
P25	0,450	0.219	0,000	Valid
P26	0,451	0.220	0,000	Valid
P27	0,521	0.221	0,000	Valid
P28	0,568	0.222	0,000	Valid
P29	0,484	0.223	0,000	Valid
P30	0,585	0.224	0,000	Valid

Lampiran 11 Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
30	0,899	0,6	Reliabel

Lampiran 12 Uji Normalitas (One-Sampel Kalmogorov Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23070703
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.047
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102 ^c

Lampiran 13 Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Wujud	.449	2.229
	Kehandalan	.400	2.500
	Daya Tanggap	.389	2.571
	Jaminan	.425	2.353
	Empati	.571	1.752

Lampiran 14 Uji Keteroskedastisitas

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.221	1.294		1.717	.089
	Wujud	.090	.073	.181	1.227	.223
	Kehandalaan	-.026	.071	-.058	-.371	.712
	Daya Tanggap	-.077	.074	-.166	-1.050	.296
	Jaminan	-.123	.069	-.264	-1.778	.079
	Empati	.076	.047	.197	1.620	.109

Lampiran 15 Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.270	1.132		6.424	.000
	Wujud	-.207	.064	-.242	-3.249	.002
	Kehandalaan	.125	.062	.159	2.010	.047
	Daya Tanggap	.211	.064	.264	3.302	.001
	Jaminan	.167	.061	.209	2.730	.008
	Empati	.419	.049	.560	8.475	.000

Lampiran 16 Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.270	1.132		6.424	.000
	Wujud	-.207	.064	-.242	-3.249	.002
	Kehandalan	.125	.062	.159	2.010	.047
	Daya Tanggap	.211	.064	.264	3.302	.001
	Jaminan	.167	.061	.209	2.730	.008
	Empati	.419	.049	.560	8.475	.000

Lampiran 17 Uji Simultan (Uji-f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.748	5	24.150	61.510	.000 ^b
	Residual	36.906	94	.393		
	Total	157.654	99			

Lampiran 18 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.753	.62659

Lampiran 19 Lampiran (Dokumentasi Dengan Responden)



Lampiran 20 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi & Lampiran



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 143A TAHUN 2024
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2024

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 Negera;
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 2024**
- Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin an. Zainu Rasyad NIM 210104030129 Jurusan Manajemen Dakwah, yaitu :
1. Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM Sebagai Pembimbing I
2. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc 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 25 Juni 2024

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,



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

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 143 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2024
TANGGAL 24 JUNI 2024

No	Nama/NIM	Judul Skripsi	Dosen Pembimbing
1.	Raudah 210104030056	Strategi Baznas Provinsi Kalsel Dalam Upaya Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Akan Berzakat	1. Hj. Jumi Herlita, M.Sc 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
2.	Amalia Fitri 210104030052	Peran Lazismu Banjarbaru Dalam Pemberdayaan Masyarakat Pada Program UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah)	1. Sri Anafarhanah, SEI., MSI 2. Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
3.	Nur Hidayah 210104030232	Manajemen Strategi Dalam Pembinaan Keagamaan Santri Di Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPA) Unit 042 Al Muttaqien Banjarmasin	1. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag 2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc
4.	Nur Syifa Hafizhah 210104030146	Manajemen Masjid Dalam Meningkatkan Kemakmuran Masjid (Studi Kasus : Masjid Hasanuddin Madjedie Banjarmasin)	1. Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM 2. Devi Noviyanti, SE., MM
5.	Zainu Rasyad 210104030129	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)	1. Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM 2. Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc

Banjarmasin, 25 Juni 2024
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN
ILMU KOMUNIKASI



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



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 PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

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

Nama : Zainu Rasyad
NIM : 210104030129
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 Jemaah Haji 2024
(Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)
Hari/Tanggal : Senin, 19 Agustus 2024
Pukul : 10:00 WITA

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

Banjarbaru, 15 Agustus 2024

Pembimbing I

Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM

Pembimbing II

Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc

Lampiran 21 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: 732 /Un.14/III.4/PP.00.9/08/2024

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

Nama : Zainu Rasyad
 NIM : 210104030129
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 19 Agustus 2024
 Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM
 Pembimbing II : Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc
 Moderator/Notulen : Muhammad Humaini, SHI

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



Banjarmasin, 20 Agustus 2024
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

Tembusan :

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

Lampiran 22 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: fdik.uin-antasari.ac.id e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdikuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Senin, bertepatan tanggal 19 Agustus 2024, bertempat di Ruang VIP Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

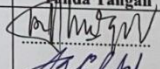
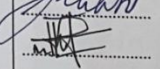
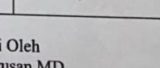
Dimulai dari pukul :(Wita)
 Berakhir pada pukul :(Wita)
 Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Zainu Rasyad
 NIM/Jurusan : 210104030129 / MD
 Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JEMAAH HAJI 2024 (STUDI KASUS UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN)**

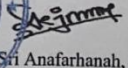
Berdasarkan hasil tanggapan dan jawaban oleh yang maju seminar, diberikan catatan sebagai berikut:

- Sederhanakan daftar tunggu haji dalam bentuk tabel
- Latar belakang masalah diperbaiki
- Definisi operasional disederhanakan
- Sesuaikan dan betulkan kerangka pikir
- Perbanyak teori yang berkaitan dengan penelitian
- Sesuaikan penulisan dengan pedoman karya ilmiah

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 19 Agustus 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Hj. Raden Yani Gusriani, SE., MM	Pembimbing I	
2.	Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc	Pembimbing II	
3.	Muhammad Humaini, SHI	Moderator	



Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

 Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Zainu Rasyad
 Tempat Tanggal Lahir : Mahela, 18 Januari 2001
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status Perkawinan : Belum Menikah
 Alamat : Desa Simpang Nadong No.24, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan
 No. Hp/Alamat Email : 082357373447/zainurasyad18@gmail.com
 Pendidikan :
 a. SDN Tebing Tinggi
 b. MTs Darul Istiqamah Putera
 c. SMK Darul Istiqamah Putera
 d. UIN Antasari - Sekarang
 Orang Tua :
 Ayah
 Nama : Jantera
 Pekerjaan : Petani
 Alamat : Desa Simpang Nadong No.24, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan
 Ibu
 Nama : Nurbaida, S.Pd.I
 Pekerjaan : Guru Pendidikan Agama Islam
 Alamat : Desa Simpang Nadong No.24, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan
 Saudara : 1 (Satu)

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Zainu Rasyad