

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JEMAAH HAJI 2024 (STUDI KASUS
UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

OLEH :

ZAINU RASYAD

210104030129



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN JEMAAH HAJI 2024 (STUDI KASUS
UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Sarjana Sosial

Oleh:
Zainu Rasyad
210104030129



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Zainu Rasyad

NIM : 210104030129

Tempat/Tanggal Lahir : Mahela, 18 Januari 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata 1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, **“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)”** 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 ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Penulis



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;

Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 656/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Zainu Rasyad
NIM : 210104030129
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)

Hasil Uji Plagiasi : 22%

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, 01 Juli 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Zainu Rasyad

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah
Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarm...**



Quick Submit



Quick Submit



Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Document Details

Submission ID

trn:old::1:3288291040

79 Pages

Submission Date

Jul 1, 2025, 11:25 AM GMT+7

11,464 Words

Download Date

Jul 1, 2025, 1:03 PM GMT+7

72,489 Characters

File Name

Zainu_Rasyad.docx

File Size

319.6 KB

22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 21%  Internet sources
- 11%  Publications
- 9%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji
Embarkasi Banjarmasin)
Ditulis Oleh : Zainu Rasyad
NIM : 210104030129
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Tempat/Tanggal Lahir : Mahela, 18 Januari 2001

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 24 Juni 2025 M
28 Dzulhijjah 1446 H

Pembimbing I



Raden Yani Gusriani, SE., MM
NIP. 19710828 199903 2 005

Pembimbing II



Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc
NIP. 19831029 200901 2 011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin




Nur Falikhah, SEI., MSI
NIP. 19890911 201503 2 001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus Upt. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)*, ditulis oleh Zainu Rasyad, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Juli 2025

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

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. M. Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	2.
3. Hj. Raden Yani Gusriani, SE, MM	3.
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4.

ABSTRAK

Zainu Rasyad. 210104030129. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)*. Pembimbing I: Raden Yani Gusriani, SE., MM dan Pembimbing II: Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc. Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Sarjana UIN Antasari Banjarmasin. 2025

Kata Kunci: Kepuasan Jemaah Haji, Kualitas Pelayanan, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji tahun 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran asrama haji sebagai titik awal pelayanan terhadap jemaah sebelum keberangkatan ke tanah suci. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 100 jemaah haji yang diberangkatkan melalui embarkasi Banjarmasin. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan jemaah haji, dengan dimensi *empathy* (empati) memiliki pengaruh paling dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di asrama haji, khususnya dalam hal empati, dapat meningkatkan kepuasan jemaah secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola asrama haji dalam upaya peningkatan mutu layanan menjelang keberangkatan ibadah haji.

Kelima variabel bebas, yaitu wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaah haji tahun 2024 di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang diberikan, maka tingkat kepuasan jemaah haji 2024 di Asrama Haji tersebut juga akan semakin meningkat.

MOTTO

*Lihatlah apa yang dia katakan, dan jangan lihat siapa yang mengatakan

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

"Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat untuk orang lain."

(HR Ath-Thabari).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, karena berkat taufiq dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin)”**. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi kita Nabi Muhammad SAW serta para sahabat, tabi’, tabi’in, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata-1 (S1) di UIN Antasari Banjarmasin pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Ibu Raden Yani Gusriani, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc selaku dosen pembimbing II penulis yang telah

meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam membimbing penulis untuk menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Dr. H. Haris Fadilah, M. HI selaku kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan seluruh staf karyawan yang sudah mengizinkan serta membantu penulis dalam melengkapi data-data penelitian skripsi hingga selesai.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pelajaran kepada penulis selama berkuliah di kampus UIN Antasari Banjarmasin.
7. Terima kasih yang tulus untuk teman-teman seperjuangan kuliah atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang tak ternilai selama perjalanan ini. Skripsi ini terasa lebih ringan dan bermakna karena dijalani bersama kalian. Semoga kita semua sukses di jalan masing-masing.
8. Dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah dan Ibu tercinta atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak ternilai selama ini. Tanpa kehadiran dan semangat dari Ayah dan Ibu, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Setiap langkah dalam proses ini adalah cerminan dari cinta dan ketulusan yang telah Ayah dan Ibu berikan sepanjang hidup saya. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud terima kasih dan penghormatan atas segala perjuangan dan pengorbanan yang tak pernah henti.
9. Saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Kakak tercinta atas segala dukungan, semangat, dan nasihat yang selalu menguatkan saya

selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi sosok panutan dan penyemangat yang tak pernah lelah mendampingi saya hingga akhirnya saya bisa menyelesaikan tahap penting ini dalam hidup saya.

10. Marlina Fitriani Hartati adalah sosok yang sangat berarti dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Meskipun kami berasal dari universitas yang berbeda dan menempuh jurusan yang tidak sama, ia bahkan tidak memiliki latar belakang dalam bidang Manajemen Dakwah, namun hal itu sama sekali tidak mengurangi dukungan dan perhatiannya. Sejak awal proses penyusunan proposal skripsi hingga akhirnya skripsi ini rampung, Dia selalu hadir sebagai pendengar yang sabar, tempat saya mencurahkan keluh kesah, dan juga sebagai seseorang yang selalu siap membantu dalam keterbatasannya. Ia tidak hanya memberikan dukungan moral, tetapi juga menjadi pengingat di saat semangat mulai kendur. Untuk semua waktu, tenaga, dan pengorbanan yang telah ia berikan selama proses ini, saya sangat bersyukur dan berterima kasih. Kehadirannya benar-benar menjadi anugerah yang tidak ternilai dalam fase penting perjalanan akademik saya.

Penulisan skripsi ini tentu jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan penelitian ini kedepannya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	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>Ha</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.	هـ	:	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
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَالُ) al-rijâl, (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân.
 Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـيَ	Ai	a dan i
َـوَ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
يَا	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

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

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـ) 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 (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan 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 marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'î*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَة	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُود	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
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al- ‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- ‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْطِثْلَا	ḥub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرَفُ الْعَيْنِ	tharf al- ‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	viii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR	x
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Hipotesis Penelitian.....	7
E. Signifikansi Penelitian	8
1. Secara Teoritis.....	8
2. Secara Praktis	8
F. Definisi Operasional.....	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
3. Kepuasan.....	11
G. Penelitian Terdahulu	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Definisi Teoritik.....	16

B. Kerangka Berpikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	22
D. Data dan Sumber Data	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Desain Pengukuran.....	27
G. Teknik Analisis data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Distribusi Jawaban Responden	43
C. Analisis Data	61
D. Pembahasan Hasil	76
BAB V PENUTUP.....	80
A. Simpulan	80
B. Rekomendasi.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penambahan Kuota Jemaah Haji.....	3
Tabel 3. 1 Nilai Skala Likert	27
Tabel 4. 1 Daftar Nama Panitia Kegiatan Mandala	43
Tabel 4. 2 Variabel Wujud (X1)	49
Tabel 4. 3 Variabel Kehandalan (X2)	51
Tabel 4. 4 Variabel Daya Tanggap (X3).....	53
Tabel 4. 5 Jaminan (X4).....	55
Tabel 4. 6 Empati (X5).....	57
Tabel 4. 7 Kepuasan Jemaah (Y)	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	64
Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Gambar 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	67
Gambar 4. 5 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	71
Gambar 4. 6 Hasil Uji Simultan (Uji-f)	74
Gambar 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wujud (X1).....	88
Lampiran 2 Kehandalan (X2).....	88
Lampiran 3 Daya Tanggap (X3)	89
Lampiran 4 Jaminan (X4)	89
Lampiran 5 Empati (X5)	89
Lampiran 6 Kepuasan Jemaah (Y).....	90
Lampiran 7 Skala Likert.....	90
Lampiran 8 Jenis Kelamin Responden.....	91
Lampiran 9 Umur Responden	91
Lampiran 10 Uji Validasi.....	91
Lampiran 11 Uji Reliabilitas.....	92
Lampiran 12 Uji Normalitas (One-Sampel Kalmogorov Smirnov).....	93
Lampiran 13 Uji Multikolinearitas.....	93
Lampiran 14 Uji Keteroskedastisitas	94
Lampiran 15 Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Lampiran 16 Uji Parsial (Uji-t).....	95
Lampiran 17 Uji Simultan (Uji-f)	95
Lampiran 18 Uji Koefisien Determinasi	95
Lampiran 19 Lampiran (Dokumentasi Dengan Responden)	96
Lampiran 20 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi & Lampiran.....	97
Lampiran 21 Surat Keterangan Seminar	100
Lampiran 22 Berita Acara.....	101