

**NARASI PENGALAMAN JEMAAH HAJI LANSIA
TERHADAP PELAYANAN PETUGAS HAJI
DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN
TAHUN 2025**

SKRIPSI

OLEH:

DWI NUR AULIA

220104030067



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2026/1447 H**



**NARASI PENGALAMAN JEMAAH HAJI LANSIA
TERHADAP PELAYANAN PETUGAS HAJI DI
ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN
2025**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana
Manajemen Dakwah**

Oleh:

**Dwi Nur Aulia
220104030067**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PRODI MANAJEMEN DAKWAH
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Nur Aulia
NIM : 2201040300067
Tempat/Tanggal Lahir : Martapura, 3 Maret 2004
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan Petugas di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” 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, 20 Desember 2025

Yang membuat pernyataan



Dwi Nur Aulia

SURAT KETERANGAN 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; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 101/Un.14/III.4/PP.00.9/01/2026

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

Nama : Dwi Nur Aulia
NIM : 220104030067
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

**PERSEPSI JEMAAH HAJI LANSIA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS HAJI DI
ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2025**

Hasil Uji Plagiasi : 17 %

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, 14 Januari 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Persepsi Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan
Petugas Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin
Tahun 2025

Ditulis oleh : Dwi Nur Aulia
NIM : 220104030067
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Jln. Sidomulyo Raya Gg.Mufakat 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.

Banjarmasin, 9 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. H. M. Abduh, MA
NIP. 196305021992031005

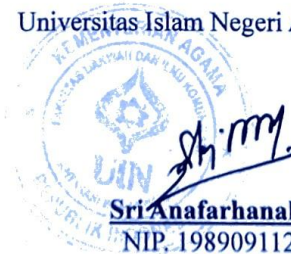
Pembimbing II



Hj. Jumi Herlita, M.Sc
NIP. 198012052015032002

Mengetahui,

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



Sri Anafarhanah, SEI, MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

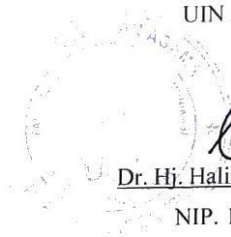
Skripsi yang berjudul “Narasi Pengalaman Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan Petugas Haji di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025” ditulis oleh Dwi Nur Aulia telah disajikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Januari 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 84 (A)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Rahman Helmi, M.S.I	1.
2. Devi Noviyanti, SE., M.M.	2.
3. Hj. Jumi Herlita, M.Sc.	3.
4. Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc	4.

MOTO

فَسَتَذْكُرُونَ مَا أَقُولُ لَكُمْ وَأَفْوضُ أَمْرِي إِلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بَصِيرٌ بِالْعِبَادِ

fasatadzkurûna mâ aqûlu lakum, wa ufawwidlu amrî ilallâh, innallâha bashîrum
bil-'ibâd

. Kelak kamu akan mengingat apa yang kukatakan kepadamu. Aku menyerahkan
urusanku kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Melihat hamba-hamba-Nya.

(Ghafir: Ayat 44)

Tuntaskan apa yang menjadi tanggung jawabmu. Meski kamu harus
menyelesaikan dengan segala tantangan dalam setiap perjalanannya, buktikan
bahwa kamu bisa dan kamu hebat.

“Kepercayaan pada diri sendiri menjadi fondasi awal dalam setiap proses dan
pencapaian”

(Dwi Nur Aulia)

Teruslah berjalan menuju-Nya meski tertatih. Teruslah bergerak meski
merangkak. Teruslah berjalan meski terjatuh lagi dan lagi. Sebab meskipun
perlahan, jika kamu terus berjalan, kamu akan sampai di tujuan.

(Ustadzah Halimah Alaydrus)

KATA PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, penulis menyadari bahwa penyusunan karya ini merupakan hasil dari proses yang dijalani dengan kesungguhan, kesabaran, dan komitmen. Setiap tahapan yang dilalui menjadi bagian dari pembelajaran yang membentuk kedewasaan berpikir. Atas izin dan pertolongan-Nya, karya ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan penghargaan, hasil penelitian ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada orang tua tercinta dan teristimewa Bapak Yanto dan Ibu Paujiah.

Terimakasih banyak yang tak terhingga atas semua dukungan, semangat, selalu mengusahakan apapun yang terbaik untuk masa depan Dwi dan selalu mendoakan setiap langkah perjalanan Dwi dalam menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi serta selalu menemani ditahap pendewasaan ini dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang. Segala dukungan materi dan non-materi yang selalu diusahakan untuk pendidikan anak-anaknya walaupun bapak tidak pernah merasakan duduk dikursi perkuliahan namun mempunyai keinginan untuk 4 anaknya bisa menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi untuk mempunyai bekal di masa depan yang akan datang. Oleh karena itu gelar yang Dwi dapat, akan Dwi persembahkan kepada bapak dan ibu tercinta, yang dengan penuh kesabaran, doa, dan pengorbanan yang tulus senantiasa memberikan dukungan tanpa henti. Ketulusan kasih sayang, nasihat, serta kepercayaan yang diberikan menjadi

kekuatan utama bagi Dwi dalam menempuh proses pendidikan hingga tahap ini.

2. Kepada mbah Aminun tersayang yang selalu menantikan kapan Dwi lulus kuliah, yang selalu menemani Dwi dengan kasih sayang, selalu mengiringi langkah Dwi dengan doa dari kecil hingga ada ditahap ini. Mudah-mudahan mbah selalu bisa menemani Dwi hingga Dwi sukses kelak.
3. Kepada Ka Fathul Jannah yang selalu menjadi tempat peneliti berkeluh kesah selama penulisan skripsi, selalu memberikan semangat dan dukungan serta membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini hingga peneliti dapat menyelesaikan tepat waktu walaupun pasti Ka Janah bosan mendengarkan tapi tetap membantu, semoga kita bisa sukses bersama. Terimakasih kepada Amal yang selalu menjadi peneliti singgah di kos untuk mengikuti mata kuliah di kampus satu maupun kegiatan organisasi. Kepada seluruh sahabat “BISMILLAH SUKSES” yang telah mendukung disaat peneliti sedang kurang semangat dan terjebak dalam zona nyaman. Dan terimakasih kepada orang baik yang ada dibelakang layar selalu memberikan motivasi, semangat, doa, serta dorongan untuk peneliti tetap semangat dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terakhir, Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri, Dwi Nur Aulia. Atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah ketika keraguan datang silih berganti dan ketika langkah terasa berat dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walaupun kadang ada rasa keraguan dalam

menyelesaikan, kebingungan bahkan rasa ingin menyerah. Terimakasih karena selalu percaya bahwa hasil tidak akan mengkhianati sebuah proses, meski hasil belum sesuai harapan. Terimakasih karena jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena sebuah keberanian bukanlah tidak ada rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terimakasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah peneliti mulai.

ABSTRAK

Dwi Nur Aulia. 220104030067, Narasi Pengalaman Jemaah Haji Lansia Terhadap Pelayanan Petugas Haji Di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2025. Dr. H. M. Abduh, MA. Pembimbing I dan Hj. Jumi Herlita. M.Sc Pembimbing II Pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2026.

Kata Kunci: **Jemaah Haji Lansia, Kualitas Pelayanan, Responsiveness, Empathy, Asrama Haji Embarkasi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman jemaah haji lansia dalam menerima pelayanan kesehatan, konsumsi, dan administrasi di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, serta menganalisis bagaimana dimensi responsiveness dan empathy dipersepsikan dan dialami oleh jemaah haji lansia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tujuh (7) jemaah haji lansia yang dipilih secara purposive dan dianalisis secara tematik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan jemaah haji lansia tidak hanya bersifat prosedural, tetapi berorientasi pada rasa aman, kemudahan akses, dan interaksi personal yang empatik. Pada pelayanan kesehatan, jemaah merasakan keamanan melalui pemeriksaan yang teliti dan penjelasan yang jelas. Pada pelayanan konsumsi, pengantaran makanan ke kamar menciptakan kenyamanan fisik dan suasana sosial yang hangat. Pada pelayanan administrasi, prosedur yang tertib dan pengantaran dokumen ke kamar mengurangi kebingungan dan kecemasan.

Dimensi responsiveness dan empathy dipersepsikan sebagai satu kesatuan pelayanan yang manusiawi. Responsiveness dimaknai sebagai pelayanan proaktif yang meringankan beban melalui inisiatif petugas dan desain layanan yang adaptif, sedangkan empathy dimaknai sebagai penghargaan terhadap martabat jemaah melalui komunikasi yang sabar dan personal. Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi antara responsiveness dan empathy menjadi kunci keberhasilan pelayanan ramah lansia di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

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 **“NARASI PENGALAMAN JEMAAH HAJI LANSIA TERHADAP PELAYANAN HAJI DI ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN TAHUN 2025”**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, arahan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, penulis 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 sejumlah sosok 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 Sakdiyah, 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 Dr. H. M. Abduh, MA selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen penasihat Akademik saya, yang telah banyak memberikan waktu, tenaga,

pikiran, arahan, masukan, serta bimbingan sedari awal proses perkuliahan, penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai.

5. Ibu Hj. Jumi Herlita, M. Sc selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, membantu arahan, serta bimbingan selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen yang tidak bisa disebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya. Terimakasih atas ilmu, kesabaran, dan motivasi belajar yang selalu diberikan selama perkuliahan yang senantiasa berguna untuk masa depan yang akan datang.
7. Seluruh pegawai Kantor Wilayah Agama Provinsi Kalimantan Selatan terkhusus kepada Bapak Hidayaturahman, Bapak Arif Rahman dan Bapak Muhammad Pahri yang turut membantu proses penelitian, memberikan informasi dan pengumpulan data guna terselesaikannya skripsi ini.
8. Seluruh pegawai Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terkhusus Bapak H. Haris Fadillah selaku kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yang turut membantu proses penelitian, memberikan informasi dan pengumpulan data guna terselesaikannya skripsi ini.
9. Para jemaah haji lansia tahun 2025 yang telah memberikan waktu, partisipasi, dan masukan berharga selama proses penelitian ini berlangsung.
10. Teruntuk Ibu dan Bapak yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa yang tidak hentinya disetiap langkah sehingga diberikan kelancaran dan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
11. Kepada seluruh teman, sahabat, kakak tingkat, serta orang-orang baik yang

ada dibelakang selalu memberikan motivasi, bantuan, informasi, dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai

Banjarbaru, 16 Januari 2026

Dwi Nur Aulia

PEDOMAN 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>H</u>	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M

- | | | | | | | | |
|-----|---|---|----|-----|----|---|---|
| 10. | ر | : | R | 25. | ن | : | N |
| 11. | ز | : | Z | 26. | و | : | W |
| 12. | س | : | S | 27. | 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
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 (الضَّرُورَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَ -	Ai	a dan i
وِ -	Au	a dan u

3. Kata Sandang

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

4. Syiddah (Tasydid)

Syiddah atau *Tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan Dengan sebuah tanda () dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis ad- dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta' Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut di alihaksarakan menjadi huruf/h/ (lihat contoh 1 sdi bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti kata sifat

(*na' ũ*) (lihat contoh 2). Namun jika, huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/t (lihat contoh 3).

No	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ السَّلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah- al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	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 الْأَسَافُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَّ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْفُصُولِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الشَّالِيحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرَةُ الْقَلْبِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْثِلَاةِ	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرَفَاتُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرُ رِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh

DAFTAR ISI

NARASI PENGALAMAN JEMAAH HAJI LANSIA.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	11
KATA PENGANTAR.....	12
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	15
DAFTAR ISI	21
DAFTAR LAMPIRAN	23

BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Istilah.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengalaman	Error! Bookmark not defined.
2. Jemaah haji lansia.....	Error! Bookmark not defined.
3. Petugas Haji	Error! Bookmark not defined.
4. Pelayanan Haji	Error! Bookmark not defined.
5. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.

BAB II KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Definisi Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pengalaman	Error! Bookmark not defined.
2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Pelayanan Haji.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pelayanan Konsumsi.....	Error! Bookmark not defined.
5. Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.

6. Pelayanan Administrasi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Subjek dan Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Lokasi penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Data	Error! Bookmark not defined.
2. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Observasi	Error! Bookmark not defined.
2. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pengecekan Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	Error! Bookmark not defined.
a. Data Umum	Error! Bookmark not defined.
1. Gambar Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah Singkat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
3. Tugas dan Fungsi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
4. Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
5. Struktur Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
6. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUPAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
----------------------------	-------------------------------------

DAFTAR GAMBAR

4.1 Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	39
4.2 Struktur Pegawai Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.....	45
4.3 Gambar Pelayanan Konsumsi.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	117
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	123
Lampiran 3 SK Pembimbing Skripsi	129
Lampiran 4 Surat Persetujuan Seminar	131
Lampiran 5 Berita Acara Seminar	132
Lampiran 6 Surat Keterangan Seminar	133
Lampiran 7 Surat Izin Riset	134
Lampiran 8 Surat Persetujuan Riset	136
Lampiran 9 SK Ujian Komprehensif	137