

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Responden yang terhormat, perkenalkan nama saya Siti Marhamah, mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Program Studi S1 Manajemen Dakwah. Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin “ sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/saudara(i) untuk meluangkan waktunya melakukan pengisian kuesioner ini.

Adapun Kriteria responden antara lain:

Pernah Menggunakan Jasa Umroh dari PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin.

Bersedia Mengisi Kuesioner

Dalam pengisian kuesioner ini berisi pernyataan-pernyataan sederhana tentang Customer Relationship Management (CRM) dan kepuasan jamaah umrah di PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin. Seluruh informasi yang Bapak/Ibu/Saudara(i) sampaikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian bertujuan untuk melengkapi data dari penelitian skripsi saya. Atas bantuan dan perhatiannya saya banyak ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Pada kuesioner ini terdiri dari 24 pernyataan. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.

Sebelum anda mengisi kuesioner dimohon untuk terlebih dahulu mengisi pernyataan mengenai data diri anda.

Berikan jawaban sesuai dengan pengalaman Anda.

Karakteristik Respon

Bagian karakteristik responden berisi pertanyaan terkait identitas diri. Mohon kesediaannya untuk mengisi dengan informasi yang sesuai. Silahkan beri tanda centang (✓) pada jawaban yang paling menggambarkan diri Anda dan lengkapi bagian yang tersedia dengan jawaban yang tepat.

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia (contoh; 20):

Pendidikan Terakhir

☐ SMA/Sederajat

☐ Diploma (D1/D2/D3) ☐ Sarjana (S1)

☐ Pascasarjana (S2/S3)

Pekerjaan

☐ Pegawai Negeri ☐ Karyawan Swasta ☐ Wiraswasta

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Pensiunan

☐ Lainnya:

Jumlah Keberangkatan Umroh

O 1 kali

O 2 kali O > 2 kali

Sumber Informasi tentang PT Berkah Ridho Bunda

Keluarga/Teman

Media Sosial

Website Resmi

Kantor Travel Langsung

Lainnya: _____

Keterangan :

Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Tidak Setuju (TS) : Skor 2

Cukup Setuju/Netral (N) : Skor 3

Setuju (S) : Skor 4

Sangat Setuju (SS) : Skor 5

Pernyataan mengenai variabel *Customer Relationship Management* (CRM)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>People</i> (orang)						
1.	Saya merasa staf PT Berkah Ridho Bunda selalu ramah dan membantu saya selama proses pendaftaran dan keberangkatan umrah					
2	Saya merasa staf PT Berkah Ridho Bunda mampu menjaga hubungan baik dengan saya sebagai jamaah umrah					

3.	Saya merasa staf PT Berkah Ridho Bunda memiliki keterampilan yang baik dalam memberikan layanan umrah.					
<i>Process (proses)</i>						
4.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dan transaksi keberangkatan umrah.					
5.	Saya merasa semua layanan yang dianjurkan oleh PT Berkah Ridho Bunda telah tersedia dan dijalankan dengan baik.					
6.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda melayani jamaah dengan cepat dan tepat.					
7.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda selalu menjaga komunikasi dengan saya sebagai jamaah.					
8.	PT Berkah Ridho Bunda tanggap dalam menangani keluhan jamaah selama proses umrah.					
<i>Technology (teknologi)</i>						
9.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda memberikan kemudahan bagi saya dalam mendapatkan informasi terkait perjalanan umrah.					
10.	PT Berkah Ridho Bunda menyediakan layanan pendaftaran umrah secara online melalui media digital.					
11.	Saya merasa dimudahkan dengan adanya layanan digital dari PT Berkah Ridho Bunda.					
<i>Knowledge (pengetahuan)</i>						
12.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda memahami kebutuhan dan keinginan saya sebagai jamaah umrah.					
13.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda memahami keluhan atau masalah yang saya alami selama proses umrah.					

Pernyataan Variabel Indikator Indikator Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Tingkat kepuasan						
1.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Berkah Ridho Bunda selama proses perjalanan umrah.					
2.	Saya merasa pelayanan dari PT Berkah Ridho Bunda sangat baik dibandingkan pengalaman saya sebelumnya.					
Kepuasan dibandingkan harapan						
3.	Saya merasa puas menggunakan jasa travel umrah PT Berkah Ridho Bunda karena ibadah umrah saya berjalan lancar.					
4.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang saya terima selama menggunakan jasa travel umroh PT Berkah Ridho Bunda.					
Minat Berkunjung kembali						
5.	Saya cenderung memilih PT Berkah Ridho Bunda ketika akan berangkat umroh.					
6.	Saya merasa PT Berkah Ridho Bunda dapat memenuhi kebutuhan saya selama menjalankan ibadah umroh.					
7.	Saya merasa tertarik untuk kembali berangkat umroh bersama PT Berkah Ridho Bunda.					
Merekomendasikan						
8.	Saya merekomendasikan PT Berkah Ridho Bunda kepada kerabat atau teman yang ingin melaksanakan ibadah umrah.					
9.	Saya bersedia memberikan testimoni karena puas dengan pelayanan PT Berkah Ridho Bunda.					

Lampiran 2. Data Responden

Respon den	X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	JUML AH
1	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	47
2	2	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	3	46
3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	48
4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	56
6	2	3	2	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	40
7	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	51
8	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	58
9	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	60
10	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	46
11	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	46
12	4	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	2	51
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	46
14	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	55
15	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	59
16	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46
17	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	41
18	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	30
19	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	45
20	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	42
21	2	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	5	5	48
22	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
23	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	34
24	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	45
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	63
26	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	42
27	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	32
28	2	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	51
29	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	49
30	3	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	3	35
31	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	48
32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	62
33	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	33
34	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	34
35	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	59
36	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	48
37	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	46
38	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	49
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
40	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	60
41	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	57
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
43	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
44	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	39

45	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	61
46	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	4	3	39
47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	60
48	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	38
49	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	45
50	5	2	4	5	4	3	5	3	5	2	4	5	4	51
51	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	62
52	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	47
53	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	44
54	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	35
55	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	61
56	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	62
57	3	2	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	4	34
58	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	47
59	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	49
60	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	41
61	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	32
62	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	54
63	5	3	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	48
64	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	33
65	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	50
66	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	37
67	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	46
68	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	48
69	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	42
70	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	32
71	2	3	3	2	4	2	4	2	2	3	3	2	4	36
72	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	63
73	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	41
74	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	38
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
76	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	59
77	3	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	46

Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	JUMLAH
1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	34
2	3	4	4	5	5	4	4	4	3	36
3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	31
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	38
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
6	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
8	5	5	5	4	5	5	4	4	4	41
9	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43
10	3	3	4	4	3	3	4	4	5	33
11	3	3	4	4	4	4	4	5	4	35
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
14	5	4	4	4	4	4	3	3	4	35
15	5	4	4	2	5	4	4	4	3	35
16	3	4	4	5	5	5	5	4	4	39
17	3	4	2	4	4	4	4	3	3	31
18	4	3	3	2	3	3	3	3	3	27
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	3	3	3	4	5	3	5	5	4	35
21	3	5	3	2	5	4	4	4	4	34
22	5	5	5	3	2	2	3	3	3	31
23	2	2	3	3	3	2	2	3	3	23
24	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44
26	2	3	3	3	3	3	3	4	3	27
27	2	2	3	3	3	3	3	3	3	25
28	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30
29	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
30	2	2	3	3	3	4	4	3	3	27
31	4	3	3	4	3	4	4	4	5	34
32	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
33	3	2	3	3	3	3	2	2	3	24
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	4	5	5	5	5	4	4	4	3	39
36	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30
37	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
38	4	4	4	2	5	5	4	4	4	36
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
40	5	5	4	5	4	5	4	5	4	41
41	5	4	4	5	4	5	4	5	4	40
42	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
43	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
44	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
45	4	4	5	4	5	5	5	5	4	41
46	2	3	4	3	4	4	4	3	3	30
47	4	4	4	5	4	5	4	4	5	39

48	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30
49	2	4	3	4	4	4	5	4	4	34
50	3	5	3	5	4	5	5	4	4	38
51	5	5	4	4	5	3	5	5	5	41
52	4	4	3	4	4	4	3	4	5	35
53	3	4	3	4	4	4	5	4	4	35
54	3	4	2	3	4	4	3	3	4	30
55	4	4	5	5	3	4	4	4	5	38
56	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42
57	3	3	2	3	3	4	4	3	3	28
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
60	3	2	2	3	4	4	4	4	4	30
61	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23
62	3	4	5	4	4	4	4	4	4	36
63	3	4	3	4	3	4	5	5	5	36
64	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25
65	4	3	3	4	2	4	4	4	4	32
66	3	3	3	3	4	3	3	2	2	26
67	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	3	3	5	2	3	3	3	5	31
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	2	4	2	2	3	4	4	4	4	29
72	4	4	5	4	4	4	5	5	5	40
73	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
74	2	4	4	4	4	4	4	4	3	33
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
76	5	4	4	4	4	4	5	5	4	39
77	2	3	3	3	4	4	5	3	4	31

Lampiran 3. Uji Analisis

Uji validitas data

Variabel CRM(x)

		Correlations													
		X. 1	X. 2	X. 3	X. 4	X. 5	X. 6	X. 7	X. 8	X. 9	X. 10	X. 11	X. 12	X. 13	CR M
X. 1	Pearso n Correl ation	1	.62 5**	.56 3**	.64 1**	.48 0**	.34 6**	.50 3**	.38 6**	.69 2**	.59 6**	.53 1**	.53 5**	.47 6**	.75 3**
	Sig. (2- tailed)		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 2	.00 0	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X. 2	Pearso n Correl ation	.62 5**	1	.74 4**	.59 8**	.46 1**	.45 1**	.49 6**	.52 5**	.52 8**	.80 3**	.63 6**	.56 0**	.52 4**	.80 8**
	Sig. (2- tailed)	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X. 3	Pearso n Correl ation	.56 3**	.74 4**	1	.64 3**	.50 3**	.48 2**	.53 4**	.59 3**	.48 8**	.63 2**	.75 0**	.52 6**	.50 9**	.80 8**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X. 4	Pearso n Correl ation	.64 1**	.59 8**	.64 3**	1	.61 5**	.36 4**	.51 4**	.52 1**	.60 6**	.57 5**	.52 5**	.75 7**	.58 7**	.80 2**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 1	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X. 5	Pearso n Correl ation	.48 0**	.46 1**	.50 3**	.61 5**	1	.54 3**	.48 0**	.39 6**	.64 3**	.47 8**	.48 3**	.58 1**	.68 8**	.73 6**

X.11	Pearson Correlation	.531**	.636**	.750**	.525**	.483**	.494**	.432**	.530**	.619**	.722**	1	.647**	.536**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.12	Pearson Correlation	.535**	.560**	.526**	.757**	.581**	.461**	.459**	.509**	.650**	.598**	.647**	1	.593**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X.13	Pearson Correlation	.476**	.524**	.509**	.587**	.688**	.462**	.514**	.529**	.519**	.447**	.536**	.593**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
C.R.M	Pearson Correlation	.753**	.808**	.808**	.802**	.736**	.639**	.692**	.697**	.809**	.808**	.808**	.798**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel kepuasan pelanggan (y)

Correlations									Kepuasan pelanggan
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.8	Y.7	Y.9	

Y.7	Pearson Correlation	.262*	.586**	.433**	.499**	.554**	.628**	.758**	1	.529**	.778**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.9	Pearson Correlation	.348**	.447**	.343**	.535**	.270*	.454**	.663**	.529**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.002	.000	.018	.000	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	.650**	.823**	.734**	.728**	.701**	.762**	.807**	.778**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

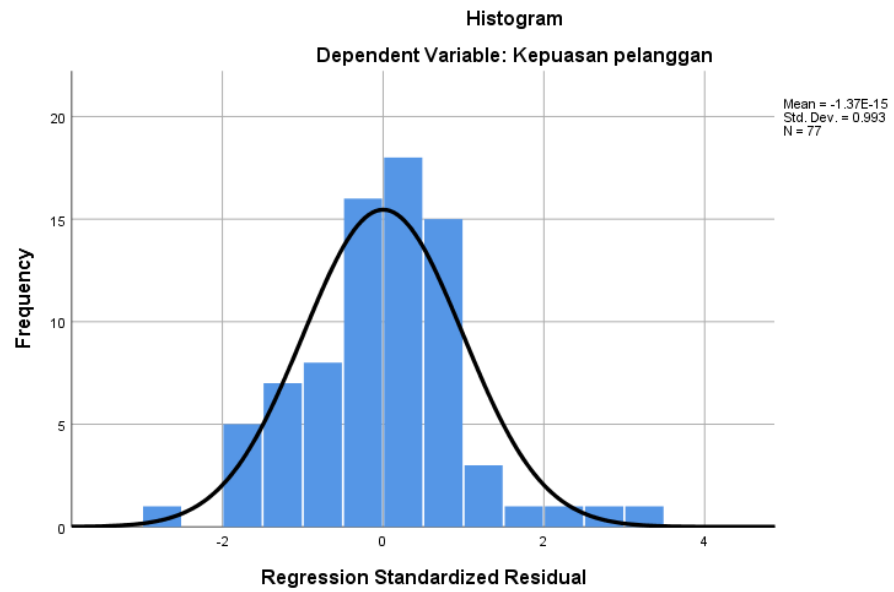
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji reliabilitas
Variabel crm (x)

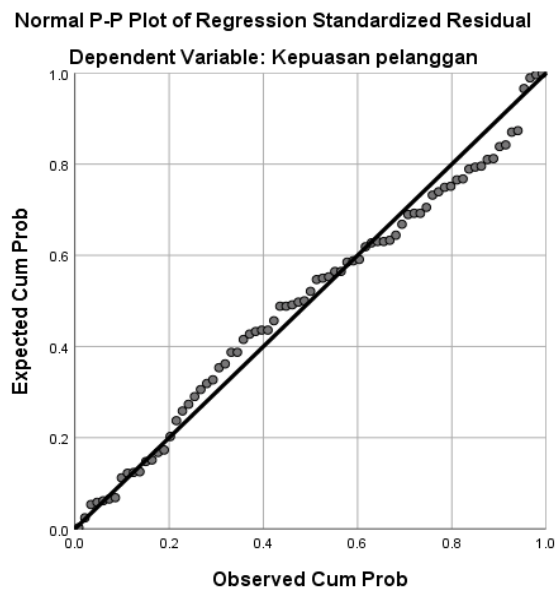
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.940	13

Variabel kepuasan pelanggan (y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.895	9



Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram



Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Analisis regresi linear
sederhanan

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.99473139	
Most Extreme Differences	Absolute	.082	
	Positive	.082	
	Negative	-.064	
Test Statistic			.082
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.027	1.710		6.449	.000
CRM	.489	.036	.845	13.669	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11.027	1.710		6.449	.000
CRM	.489	.036	.845	13.669	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1697.933	1	1697.933	186.833	.000 ^b
	Residual	681.600	75	9.088		
	Total	2379.532	76			

a. Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), CRM

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.714	.710	3.015
a. Predictors: (Constant), CRM				

Lampiran 4. Surat Keterangan Dosen Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 360 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI BANJARMASIN
TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI,

- Menimbang : a. bahwa untuk lebih terarahnya penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, dipandang 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 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 tentang Dosen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
5. Keputusan Rektor UIN Antasari Nomor 543 Tahun 2018 Tentang Pedoman Kurikulum Berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia pada UIN Antasari Banjarmasin;
- Memperhatikan : Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2018.

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**
- KESATU : Menunjuk Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin sebagaimana terlampir
- 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 30 Oktober 2024

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU
KOMUNIKASI,

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



Tembusan:
1. Rektor UIN Antasari
2. Dosen Pembimbing.
3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN ANTASARI
NOMOR 360 TAHUN 2024
TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN ANTASARI BANJARMASIN TAHUN 2024
TANGGAL 30 OKTOBER 2024

No	Nama/NIM	Judul Skripsi	Dosen Pembimbing
1.	Muhammad Zulfahri 210104030134	Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar Terhadap Calon Jamaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin	1. Dr. H. M. Abduh, MA 2. Devi Noviyanti, SE., MM
2.	Than Thawi Jauhari 210104030064	Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh Di PT. Pancar Ni'mah	1. Fahriansyah. M.Ag. 2. Nur Falikhah, S.Ant. , M.Sc
3.	Siti Marhamah 210104030116	Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Berkah Ridho Bunda Banjarmasin	1. H. Muhammad Mabruur, Lc., M.Ag 2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI
4.	Ahmad Hafiz 210104030205	Analisis Strategi Segmenting, Targeting Dan Positioning Pada Produk Paket Umrah PT. Samira Ali Wisata Cabang Kalimantan Selatan	1. Hj. Jumi Herlita, M.Sc 2. Devi Noviyanti, SE., MM
5.	Abdul Kahfi 210104030105	Strategi Pelayanan Haji Furoda Pada PT. Pancar Nikmah Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar	1. Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd 2. Nur Falikhah, S.Ant. , M.Sc
6.	Ghina Hilyatul Aulia 210104030198	Strategi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Minat Jamaah Umroh Di PT. Margi Suci Minarfa Cabang Banjarmasin	1. Dra. Hj. Siti. Rahmah, M.Ag 2. Hj. Jumi Herlita, M.Sc

Banjarmasin, 30 Oktober 2024
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN
ILMU KOMUNIKASI,



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

Lampiran 5. 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: B-03/Un.14/III.4/3/PP.00.9/01/2025

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

Nama : Siti Marhamah
 NIM : 210104030116
 Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah melaksanakan SEMINAR pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 30 Desember 2024
 Judul Skripsi : **Pengaruh Costumer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan jamaah umrah PT Berkah Ridho Bunda Banjarmasin**

Ditunjuk sebagai :

Pembimbing I : H.Muhammad Mabur, Lc., M.Ag
 Pembimbing II : Sri Anafarhanah, SEI.,MSI
 Moderator/Notulen : Nur Habibah, ME

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



Banjarmasin, 10 Januari 2025
 Ketua Jurusan MD

Sri Anafarhanah

Tembusan :

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

Lampiran 6. Berita Acara Seminar



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: fdk.uin-antasari.ac.id e-mail: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: fdkuinantasari

BERITA ACARA

Pada hari ini Senin, bertepatan tanggal 30 Desember 2024, bertempat di Ruang 3.10, Kampus 2, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari, telah dilaksanakan Seminar Desain Operasional Skripsi mahasiswa(i) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Dimulai dari pukul : 09.00(Wita)
 Berakhir pada pukul : 12.20(Wita)

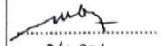
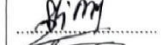
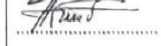
Identitas yang maju SEMINAR pada hari ini Saudara(i):

Nama : Siti Marhamah
 NIM/Jurusan : 210104030116 / MD
 Judul : **PENGARUH COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH PT. BERKAH RIDHO BUNDA**

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

1. Tambahkan Indikator (CRM)
2. Perjelas bentuk (CRM) yang ada di PT Berkah Ridho Bunda
3. Perjelas teori yang dikutip
4. Perbaiki Purulisan Sesuai buku Pedoman
5. Buat kuisioner

Diseminarkan di Banjarmasin
pada tanggal 30 Desember 2024

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	H. Muhammad Mabur, Lc., M.Ag	Pembimbing I	
2.	Sri Anafarhanah, SEI., MSI	Pembimbing II	
3.	Nur Habibah, ME	Moderator	



Diketahui Oleh
Ketua Jurusan MD

 Sri Anafarhanah, SEI, M.SI

Lampiran 7. Surat Izin Riset



**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

Nomor : 439/Un.14/III.4/TL.01/06/2025
Lamp. : -
Perihal : Mohon Izin Riset

Kepada Yth.

Pengurus PT. Berkah Ridho Bunda Banjarmasin
di - Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama : Siti Marhamah
NIM : 210104030116
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : Jl. Suryawangsa RT 06 RW 03 Kel. Kotabaru Hulu Kec. Pulau Laut Utara Kab. Kotabaru

Akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul :

Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan Umrah PT. Berkah Ridho Bunda Banjarmasin

dengan ketentuan :

Lokasi Penelitian : A. Yani KM 4,5 Jalan Bumi Mas Raya Komplek Bumi Jaya No.95 Banjarmasin, Kalimantan Selatan
Lama Penelitian : 1 bulan
Mulai Tanggal : 3 Juni 2025 s.d 3 Juli 2025

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

Demikian surat ini disampaikan, atas berkenan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Banjarmasin, 02 Juni 2025

Dekan,



Dr. H. M. Abduh, MA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Siti Marhamah
 Tempat dan Tanggal Lahir : Kotabaru, 12 Maret 2003
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status Perkawinan : Belum menikah
 Alamat : Jl. Suryawangsa RT. 06 RW. 03 Kelurahan
 Kotabaru Hulu Kecamatan Pulau Laut Utara
 No. Hp / Email : 082352045575/ marhamah.ktb@gmail.com
 Pendidikan
 - SD/MI : Mi darul ulum kotabaru, lulus 2015
 - SMP/MTS : Mtsn 1 kotabaru, lulus 2018
 - SMA/MA : Man kotabaru, lulus 2021
 Orang Tua
 - Ayah : Fahrurrazi
 Pekerjaan : Wiraswasta
 - Ibu : NurHidayati
 Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
 - Alamat : Jl. Suryawangsa RT. 06 RW. 03 Kelurahan
 Kotabaru Hulu Kecamatan Pulau Laut Utara
 Jumlah Saudara : Dua (2)