

DAFTAR PUSTAKA

- Alo Liliweri. 1991. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Citra Aditya Bakti
- Agung, Saputro. 2022. *Peran tour leader dalam pelayanan dan pendampingan jamaah haji dan umrah PT.sunan tour and Travel*. Eprints Repository Software: IAIN Surakarta.
- Alhamid, Thalha dan Budur Anufia. 2019. *Resume:Instrumen Pengumpulan Data*. Sorong : Sekolah Tinggi Agama Negeri (STAIN).
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktek. Edisi revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Barlian MS, Prof. Dr. Eri. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Padang : Sukabina Press
- BPKH. 2022. *jumlah jamaah umrah 2022 berkali-kali lipat dibandingkan jamaah haji setiap tahunnya*, (Online), (<https://bpkh.go.id/jumlah-jamaah-umroh-2022-berkali-kali-lipat-dibandingkan-jamaah-haji-setiap-tahunnya/>).20, diakses 20 Agustus 2023.
- Budiaji, Weksi. 2023. *Skala Pengukuran dan jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. Jakarta: Universitass Sultan Ageng Tirtayasa. Vol. 2 No. 2.
- Budi, Setia. 2017. *Pengaruh Kompetensi Komunikasi*. UMP: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- Cangara, Hafied. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, Hafied. 2019. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Prasada
- Damardjati, R.S. 2010. *Manajemen Perjalanan Wisata*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Damayanti, Luh Sri. 2019. *Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata*. Journey: Politeknik Internasional Bali. Vol. 2 No. 1

- Daradjat, Zakiah, et. al.,. 1995. *Ilmu Fiqih I*, Yogyakarta: PT Dhana Bhakti Wakaf
- Desky, M.A. 1999. *Manajemen Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicitra Karya Nusa. Peraturan Menteri Kebud.
- Deden Komaruddin (2019). *Analisis tingkat Kepuasan jamaah umrah PT.Aero Globe Indonesia (Aerohajj)*. UIN Syarif Hidayatuallah Jakarta
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Devito, Joseph A. 2013. *The interpersonal Communication Book*, ed.13.United States: Pearson Education.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta: Karisma Publishing.
- Effendy, Onong Uchyana, 2011. *Ilmu Komunikasi: teori dan Praktek*. Bandung: Rosda Gunawan.
- Effendy, Onong Uchyana, 1997. *Dinamika Komunikasi*. Jakarta: Rosdakarya.
- Effendy. 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fadillah, Wardatul. 2015. *Pengaruh kualitas pembimbing ibadah manassim umroh terhadap tingkat kepuasan jama'ah pada PT.Citra Usaha Khalifah (Khalifah Tour) Bandung*. (Skripsi). Jakarta: Universitas Syarif hidayatullah jakarta
- Hayati Rahman, Anisa. 2023. *Dimensi Psikologi dan Kepribadian yang Terbentuk dari Ibadah Umrah*. Medan: Universitas islam Sumatera Utara. Vol. 10 No.3
- Herawati, Yanti. 2022. *Kompetensi komunikasi costumer servise sebagai pendukung kepuasan nasabah*. Universitas persada Indonesia. Vol. 6 No.1
- HIMPUH. 2023. *Tabel perolehan jamaah umrah per Provinsi*, (Online), <https://himpuh.or.id>. 20 Agustus 2023.
- Joseph A. Devito. 1991. *Komunikasi Antar Mannusia: Kuliah Dasar*. Jakarta: Proffesional Books

- Kartika, Utami, .wulandari. 2022. *Evaluasi pelayanan tour leader pt al hijaz terhadap jamaah umrah pada pt al hijaz tahun 2019*. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah. Vol 2 (1)
- Kemenag RI Provinsi Sulawesi Selatan. 2018. *Kementerian Agama Sulses Tetapkan Travel Penyelenggara Umrah Resmi*. <https://sulsel.kemenag.go.id>. 24 Oktober 2023
- Kuncoro, Mudrajat. 2011. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen : YKPN
- Kusumastuti, A.Khoiron, A.M. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Liliweri, M.S, Prof. Dr. Alo. 2017. *Komunikasi Antar Personal*. Kupang : Prenada Media
- Littlejohn, Stephen W. dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi (Theory of Human Communication)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mar'atussafa'ah. 2020. *Evaluasi Pelayanan Tour Leader Terhadap Jamaah Umrah pada PT. Arofah Travel mandiri tahun 2019*. (Skripsi) Jakarta: Universitas Islam Negeri
- Maulidah, Nanda Putri. 2023. *Pengaruh Komunikasi Verbal dan Nonverbal Tour Leader terhadap Kepuasan Jamah Umrah di Annamiroh Travelindo Surabaya*. (Skripsi). Surabaya: UIN Sunan Ampel.
- Miller, Katherine. 2005. *Communication Theories: Perspectives, Processes And Contexts*. Chicago: McGraw Hill
- M.N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terhadap TQM*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mustaffa, Che Su. 2015. *Kompetensi komunikassi dan kepuasan komunikasi penjawat awam di Malaysia*. Universitas Utara Malaysia. Vol 43. No. 13-26
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Morissan. 2013. *Psikologi Komunikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, prof.Deddy, M.A.,Ph.D.& Dr. Solatun, M.Si. 2023. *Metode Penelitian Komunikasi:Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nana, Riana,. Syofia, Achnes. 2016. *Kualitas pelayanan Tour leader di PT Rezky Jasty Tour & travel pekan Baru*. Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah. Vol 3 (2)
- Nirwana. 2022. *Penyesuaian Pernikahan pada pasangan yang dijodohkan di Desa Pananrang Kecamatan Mattiro Bulu Kabupaten Pinrang*. (Skripsi). Parepare: IAIN Parepare.
- Nur Ichsan, Muhammad. 2023. *Peran Tour Leader dalam memimpin jamaah ibadah umrah di Phinisi Wisata Jakarta Selatan*. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Oktarina, Yetty & Ydi Abdullah. 2017. *Komunikasi Dalam Perspektif Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Cv Budi Utama
- Priyana, Dessy Nuramaliah, 2018. *Peran Tour Leader dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta.
- Priyatno. 2008. *Mandiri belajar SPSS – Bagi Mahasiswa dan Umum*. Yogyakarta: MediaKom
- Prof. Dr.H. Suwatno, M.Si. 2023. *Komunikasi Interpersonal : Panduan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Richard West, Lynmn H. Turner. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Palikasi (Edisi 5)*. Diterjemahkan oleh Harya Bhimanesa, Gisella Tani Pratiwi. Jakarta: Salemba Humanika.
- Shella Dhiasti, Radhia. 2017. *Kemampuan Interpersonal Pada Tour Leader Biro Wisata Expose Enterprise*. Institutional Repository: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siskopatuh. 2023. *Data PPIU*, (Online),(<https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>),(diakses 20 Agustus 2023).
- Sidharta, Gina. 2020. *Iteori Pertukran Sosial (Social Exchange Theory) Thibau & Kelley*. Universitas Mercu Buana: Researchgate.net. (diakses 01 Desember 2023).

- Suherman, Ansar. 2020. *Buku Ajar Teori-teori Komunikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Suryabrata, Drs.Sumadi.2019. *Psikologi Kepribadian*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Jakarta: CV Alfabeta
- Sugiono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta: Bandung
- Spitzberg, Brian H. 2003. *Methods of Interpersonal Skill Assessment*. Dalam: Greene, O.B., & Burleson, R. B. *Handbook of Communication and Social*
- Triani,A. R., Purnama, R., & Setiyorini, H.P.D. (2014). *Kinerja Tour Leader dalam meningkatkan perilaku pasca pembelian di masa yang akan datang paket wisata di marga tour*. *Tourism and Hospitality Essential (THE) Journal The Journal: Tourism and hospitality essentials journal*. 4(2), 767-782
- Ujastour. 2023. *Profil Ujas Tour*, (Online), (<https://ujastour.id/cabang/>, diakses 20 Agustus 2023).
- Wardhani, U.E.,Viverawati, & Mustafa (2008). *Usaha jasa parawisata jilid ii untuk smk*. Jakarta:PT.Macanan Jaya Cemerlang.
- Waruwu, Marinu. 2023. *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Jawa Tengah: Universitas Kristen Satya Wacana. Vol.7 No. 1
- West, Richard., Lynn H.T. 2017. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta Selatan: Salemba Humanika
- Wulandari, Anna Yulia. 2015. *Analisis Kompetensi Komunikasi Costomer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Publik*. MAB Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan. Vol.2. No.4
- Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior (third edition)*. New York. John Willey & Sons, Inc.

Yoeti Oka A, 2013. *Tour Leader Profesional, Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*, Bandung : Angkasa.

Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru: Pusat Pengembangan Pendidikan Universitas Riau.

Zulkarnaen Nasution. 1990. *Prinsip-prinsip Komunikasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI

Jurnal Administrasi Dan Manajemen E-ISSN 2623-1719
<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/administrasimanajemen/index>
P-ISSN 1693-6876 294 Membangun Kepuasan Pelanggan
Jamaah Umroh Melalui Aktivitas Komunikasi Pemasaran dan
Persepsi Harga Syafiq Fadlu Rahman, Muchsin Saggaff
Shihab, Hammad Universitas Bakrie, Universitas Respati
Indonesia syafiqrahman20@gmail.com , hammad@urindo.ac.id

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024
Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 4679 /UN4.8.1/PT.01.04/2024
Lamp. : Proposal Penelitian
Hal : **Pemohonan Izin Penelitian**

10 Juni 2024

Kepada Yth:
PT. Al-bayan Permata Ujas
Kota Makassar

Dengan hormat, kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa Program Pascasarjana Fisip Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : **ERNA DUSRA**
Nomor Pokok : **E022221019**
Program : **Magister**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Judul Penelitian : **Hubungan Kompetensi Komunikasi Tour Leade PT. Al-Bayan Permata Ujas terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Periode 1445 H**

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Muh. Akbar, M.Si.
2. Dr. Alem Febri Sonni, S.Sos., M.Si

Waktu Penelitian : 10 Juni 2024 - Selesai

Atas izin dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan,



Prof. Dr. Hasmiati, S.Sos., M.Si
NIP. 19680101 199702 2 001

Tembusan:

1. Dekan Fisip Unhas, sebagai laporan;
2. Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan dan Sumber Daya Fisip Unhas;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LAMPIRAN II : KUESIONER PENELITIAN

Kisi-Kisi Pembuatan Angket

No	Indikator	No Butir Soal	Jumlah Soal
Variable Kompetensi Komunikasi Tour Leader			
1.	Motivasi Tour Leader (X1)		
2.	Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) Tour Leader (X2)		
3.	Keahlian (<i>Skill</i>) Tour Leader (X3)		
Variable Kepuasan Jamaah Umrah			

Untuk pertanyaan yang bersifat positif yaitu :

- 1) Nilai 5 untuk yang menjawab a
- 2) Nilai 4 untuk yang menjawab b
- 3) Nilai 3 untuk yang menjawab c
- 4) Nilai 2 untuk yang menjawab d
- 5) Nilai 1 untuk yang menjawab e

Adapun kesimpulan untuk nilai di atas yaitu:

- a. Nilai 5 baik sekali
- b. Nilai 4 adalah baik
- c. Nilai 3 adalah cukup baik
- d. Nilai 2 adalah tidak baik
- e. Nilai 1 adalah sangat tidak baik

KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KOMPETENSI KOMUNIKASI TOUR LEADER PT.AL-BAYAN PERMATA UJAS DENGAN KEPUASAN JAMAAH UMRAH PERIODE 1445 H

Dalam rangka penyelesaian Tesis. Saya, Erna Dusra bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan Tesis dengan judul “ Hubungan Kompetensi Komunikasi Tour Leader PT.AL-Bayan Permata Ujas Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Periode 1445 H”. Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu, Suadara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

NO. Responden: (diisi oleh peneliti)

Identitas responden

Nama :
Jenis Kelamin : Pria/Wanita*)
Usia :
Tanggal Berangkat :Tahun
Pengalaman Berangkat Umrah : Berapa Kali

Petunjuk pengisian :

1. Tulislah nama, group pemberangkatan dan tanggal pemberangkatan.
2. Pilihlah salah satu dari jawaban yang telah tersedia yang anda anggap paling benar dengan memberikan tanda silang (X)

Keterangan variabel Kompetensi Komunikasi (X):

SB :Baik Sekali

B :Baik

CB :Cukup Baik

TB :Tidak Baik

STB :Sangat Tidak Baik

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB	STB
a. Motivasi (Motivation)						
1.	Bagaimana Tour Leader membangun interaksi dengan seluruh jamaah ?					
2.	Setiap sebelum menjalankan rangkaian ibadah umrah. Tour Leader selalu memberikan motivasi dan semangat kepada Jamaah ?					
3.	Apakah Tour Leader melibatkan jamaah dalam pengambilan keputusan ataupun perencanaan program perjalanan ?					
4.	Bagaimana ikatan emosional yang terjalin antara Tour Leader dengan jamaah ?					
5.	Tour Leader selalu menyapa dan menanyakan kendala ataupun apa saja yang di butuhkan jamaah ?					
Knowledge (Pengetahuan)						
1.	Bagaimana Kemampuan <i>Tour leader</i> membantu menjelaskan prosedur ibadah umrah kepada jamaah ?					
2.	Apakah Materi yang diberikan sesuai dengan buku Panduan yang diberikan ?					
3.	Bagaimana Kemampuan <i>tour leader</i> memahami program perjalanan yang di sediakan travel ?					
4.	Apakah <i>Tour Leader</i> selalu memberikan informasi pengajian kepada jamaah ?					
5.	Apakah <i>Tour Leader</i> selalu memberikan informasi mengenai agenda ziarah yang akan di lakukan ?					
6.	Apakah <i>Tour Leader</i> selalu memberikan informasi mengenai					

	larangan dan himbauan untuk jamaah ?					
7.	Apakah <i>Tour Leader</i> mampu memberikan penjelasan program perjalanan dengan bahasa yang mudah di mengerti ?					
8.	Bagaimana Kemampuan <i>Tour leader</i> dalam berbahasa Arab ?					
9.	Bagaimana Kemampuan <i>Tour leader</i> dalam berbahasa Inggris ?					
10.	Apakah <i>Tour Leader</i> mampu berkomunikasi dengan jamaah yang hanya bisa berbahasa daerah ?					
11.	Bagaimana cara bertutur Kata <i>Tour Leader</i> ?					
12.	Apakah <i>Tour Leader</i> terampil menggunakan bahasa yang lugas dan mudah di mengerti ?					
b. Skill (Keterampilan)						
1.	Apakah <i>Tour Leader</i> terampil dalam mengekspresikan wajah yang menyenangkan ?					
2.	Bagaimana keterampilan <i>Tour Leader</i> dalam mengatur volume suara agar terdengar jelas ?					
3.	Apakah <i>Tour Leader</i> mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi di tanah Suci ?					
4.	Apakah <i>Tour leader</i> mampu mengambil keputusan saat berada dalam keadaan mendesak ?					
5.	Apakah <i>Tour leader</i> mampu mendengarkan keluhan dari jamaah ?					
6.	Apakah <i>Tour leader</i> mampu memberikan perhatian secara merata kepada jamaah sesuai dengan kebutuhan masing-masing jamaah ?					
7.	Apakah <i>Tour Leader</i> tampil dengan busana yang rapih ?					

8.	Apakah atribut yang digunakan <i>Tour Leader</i> mewakili travel Ujas Tour ?					
9.	Apakah <i>Tour Leader</i> mampu membangun suasana menyenangkan ?					
10.	Apakah <i>Tour Leader</i> mampu mengatur waktu sesuai dengan agenda kegiatan ? (tidak pernah terlambat)					

Keterangan variabel Kepuasan Jamaah umrah (Y):

SS :Sangat Setuju

S :Setuju

RR :Ragu-Ragu

TS :Tidak Setuju

STS :Sangat Tidak Setuju

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kepuasan Jamaah Umrah						
1.	Selama menjalani ibadah umrah saya sangat bahagia					
2.	Informasi yang diberikan <i>Tour leader</i> sangat berguna					
3.	Saya ingin Kembali berangkat bersama PT.AL-Bayan Permata Ujas Karena menyukai pelayanan dari <i>Tour leader</i>					
4.	Pelayanan yang diberikan kepada saya sesuai dengan harapan saya					
5.	Pelayanan yang diberikan kepada saya sesuai dengan harga yang paket yang saya pilih					
6.	Setelah berangkat umrah bersama PT.AI-Bayan Permata Ujas saya merasa menjadi bagian dari travel					

7.	Saya berniat memanggil keluarga ataupun kerabat saya untuk berangkat bersama PT.Al-Bayan Permata Ujas					
8.	Pelayanan yang diberikan kepada Tour leader kepada seluruh jamaah belum optimal					

Pedoman Wawancara

A. Pewawancara Direktur Utama

1. Apa yang menjadi pertimbangan dalam memilih ketua rombongan (*Tour leader*) pada setiap grup pemberangkatan ?
2. Apakah penting seorang tour leader memiliki kompetensi komunikasi sebagai penunjang pelayanan ?
3. Halangan dan tantangan komunikasi yang serap dihadapi *Tour leader* dalam pelayanannya di Tanah Suci ?
4. Selama Periode umrah 1445 H apa yang harus di kembangkan Ujas Tour perihal kompetensi komunikasi *Tour leader* ?

LAMPIRAN III: UJI ANALISIS

1. TABEL FREKUENSI

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	80	31.0	31.0	31.0
	Perempuan	178	69.0	69.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Frequencies

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13-22 tahun	6	2.3	2.3	2.3
	23-32 tahun	17	6.6	6.6	8.9
	33-42 tahun	63	24.4	24.4	33.3
	43-52 tahun	103	39.9	39.9	73.3
	53-62 tahun	50	19.4	19.4	92.6
	>63	19	7.4	7.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

		tanggal pemberangkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 Februari 2024	47	18.2	18.2	18.2
	2 Oktober 2023	61	23.6	23.6	41.9
	20 November 2023	83	32.2	32.2	74.0
	28 Februari 2024	67	26.0	26.0	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

		frekuensi pemberangkatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pertama kali umrah	57	22.1	22.1	22.1
	pernah	162	62.8	62.8	84.9
	sering	39	15.1	15.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

		Membangun Interaksi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup baik	34	13.2	13.2	13.2
	baik	134	51.9	51.9	65.1
	sangat baik	90	34.9	34.9	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Memberikan Motivasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	8	3.1	3.1	3.1
	cukup baik	42	16.3	16.3	19.4
	baik	101	39.1	39.1	58.5
	sangat baik	107	41.5	41.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Keterlibatan dan Partisipasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	4	1.6	1.6	1.6
	cukup baik	40	15.5	15.5	17.1
	baik	95	36.8	36.8	53.9
	sangat baik	119	46.1	46.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Membangun Ikatan Emosional

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	15	5.8	5.8	5.8
	cukup baik	52	20.2	20.2	26.0
	baik	72	27.9	27.9	53.9
	sangat baik	119	46.1	46.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

motivasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang baik	9	3.5	3.5	3.5
	baik	96	37.2	37.2	40.7
	sangat baik	153	59.3	59.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

pengetahuan program perjalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	1	.4	.4	.4
	cukup baik	26	10.1	10.1	10.5
	baik	50	19.4	19.4	29.8
	sangat baik	181	70.2	70.2	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

pengetahuan Materi Manasik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	11	4.3	4.3	4.3
	cukup baik	36	14.0	14.0	18.2
	baik	60	23.3	23.3	41.5
	sangat baik	150	58.1	58.1	99.6
	44	1	.4	.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

pengetahuan Bahasa Asing

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak baik	1	.4	.4	.4
	tidak baik	32	12.4	12.4	12.8
	cukup baik	99	38.4	38.4	51.2
	baik	99	38.4	38.4	89.5
	sangat baik	27	10.5	10.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Pengetahuan Verbal atau non verbal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	1	.4	.4	.4
	cukup baik	30	11.6	11.6	12.0
	baik	50	19.4	19.4	31.4
	sangat baik	177	68.6	68.6	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

pengetahuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	44	17.1	17.1	17.1
	Kurang baik	214	82.9	82.9	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

keterampilan nonverbal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	1	.4	.4	.4
	cukup baik	31	12.0	12.0	12.4
	baik	60	23.3	23.3	35.7
	sangat baik	166	64.3	64.3	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

keterampilan mendengar, bertanya dan umpan balik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	5	1.9	1.9	1.9
	cukup baik	29	11.2	11.2	13.2
	baik	68	26.4	26.4	39.5
	sangat baik	156	60.5	60.5	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

keterampilan berbusana dan persiapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cukup baik	30	11.6	11.6	11.6
	baik	65	25.2	25.2	36.8
	sangat baik	162	62.8	62.8	99.6
	44	1	.4	.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

keterampilan managemen Konflik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	3	1.2	1.2	1.2
	cukup baik	37	14.3	14.3	15.5
	baik	113	43.8	43.8	59.3
	sangat baik	105	40.7	40.7	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

keterampilan Pengambilan Keputusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak baik	11	4.3	4.3	4.3
	cukup baik	34	13.2	13.2	17.4
	baik	90	34.9	34.9	52.3
	sangat baik	123	47.7	47.7	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

K Performance

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	46	17.8	17.8	17.8
	setuju	62	24.0	24.0	41.9
	sangat setuju	150	58.1	58.1	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

K Penegasan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	1	.4	.4	.4
	Kurang setuju	44	17.1	17.1	17.4
	setuju	70	27.1	27.1	44.6
	sangat setuju	143	55.4	55.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Comparation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	18	7.0	7.0	7.0
	ragu-ragu	35	13.6	13.6	20.5
	Setuju	87	33.7	33.7	54.3
	sangat setuju	118	45.7	45.7	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

Discrepancy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	2	.8	.8	.8
	Setuju	17	6.6	6.6	7.4
	kurang setuju	52	20.2	20.2	27.5
	Tidak setuju	130	50.4	50.4	77.9
	Sangat tidak setuju	57	22.1	22.1	100.0

Total	258	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Kepuasan Jamaah		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	3	1.2	1.2	1.2
	Kurang puas	50	19.4	19.4	20.5
	Puas	124	48.1	48.1	68.6
	sangat Puas	81	31.4	31.4	100.0
	Total	258	100.0	100.0	

2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

UJI VALIDITAS

		Correlations					
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6
X1_1	Pearson Correlation	1	.738**	.285**	.713**	.745**	.7
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_2	Pearson Correlation	.738**	1	.241**	.791**	.715**	.7
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_3	Pearson Correlation	.285**	.241**	1	.206**	.292**	.1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_4	Pearson Correlation	.713**	.791**	.206**	1	.779**	.8
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_5	Pearson Correlation	.745**	.715**	.292**	.779**	1	.7
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	258	258	258	258	258	
X1_6	Pearson Correlation	.747**	.774**	.162**	.833**	.763**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_7	Pearson Correlation	.768**	.730**	.255**	.759**	.844**	.8
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_8	Pearson Correlation	.673**	.683**	.096	.708**	.642**	.7
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.123	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_9	Pearson Correlation	.691**	.651**	.206**	.654**	.722**	.7
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_10	Pearson Correlation	.670**	.745**	.143*	.723**	.699**	.7
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.022	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	
X1_11	Pearson Correlation	.678**	.631**	.349**	.567**	.638**	.5
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

	N	258	258	258	258	258	
X1_12	Pearson Correlation	.671**	.702**	.197**	.654**	.628**	.6
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	258	258	258	258	258	

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

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

		Correlations			
		X2_1	X2_2	keterampilan manajemen Konflik	keterampilan Pengambilan Keputusan
X2_1	Pearson Correlation	1	.710**	.765**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_2	Pearson Correlation	.710**	1	.661**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	
	N	258	258	258	
keterampilan manajemen Konflik	Pearson Correlation	.765**	.661**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
	N	258	258	258	
keterampilan Pengambilan Keputusan	Pearson Correlation	.688**	.751**	.738**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_5	Pearson Correlation	.774**	.665**	.773**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_6	Pearson Correlation	.698**	.732**	.713**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_7	Pearson Correlation	.730**	.602**	.725**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_8	Pearson Correlation	.721**	.709**	.661**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_9	Pearson Correlation	.761**	.654**	.744**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	
X2_10	Pearson Correlation	.650**	.771**	.688**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	258	258	258	

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

		Correlations			
		X3_1	memberikan Motivasi	Keterlibatan dan Partisipasi	Membran Ikatan Emosi
X3_1	Pearson Correlation	1	.214**	.296**	
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	
	N	258	258	258	
memberikan Motivasi	Pearson Correlation	.214**	1	.554**	
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	
	N	258	258	258	

Keterlibatan dan Partisipasi	Pearson Correlation	.296**	.554**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	258	258	258
Membangun Ikatan Emosional	Pearson Correlation	.051	.178**	.159*
	Sig. (2-tailed)	.412	.004	.010
	N	258	258	258
X3_5	Pearson Correlation	.051	.092	.045
	Sig. (2-tailed)	.412	.142	.474
	N	258	258	258

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

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

Correlations

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.510	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	8

3. UJI CHI-SQUARE

motivasi * Kepuasan Jamaah Crosstabulation

			Kepuasan Jamaah			
			Tidak Puas	Kurang puas	Puas	sangat Puas
motivasi	Kurang baik	Count	0 _{a, b}	9 _b	0 _a	
		% within motivasi	0.0%	100.0%	0.0%	
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%	18.0%	0.0%	
		% of Total	0.0%	3.5%	0.0%	
	baik	Count	3 _a	38 _a	33 _b	
		% within motivasi	3.1%	39.6%	34.4%	2
		% within Kepuasan Jamaah	100.0%	76.0%	26.6%	2
		% of Total	1.2%	14.7%	12.8%	
	sangat baik	Count	0 _a	3 _a	91 _b	
		% within motivasi	0.0%	2.0%	59.5%	3
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%	6.0%	73.4%	7
		% of Total	0.0%	1.2%	35.3%	2
Total		Count	3	50	124	

	% within motivasi	1.2%	19.4%	48.1%	3
	% within Kepuasan Jamaah	100.0%	100.0%	100.0%	10
	% of Total	1.2%	19.4%	48.1%	3

Each subscript letter denotes a subset of Kepuasan Jamaah categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the .05 level.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.527			.00
Interval by Interval	Pearson's R	.477	.047	8.672	.00
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.442	.057	7.876	.00
N of Valid Cases		258			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

pengetahuan * Kepuasan Jamaah Crosstabulation

			Kepuasan Jamaah			
			Tidak Puas	Kurang puas	Puas	sa
pengetahuan	tidak baik	Count	3 _a	41 _a	0 _b	
		% within pengetahuan	6.8%	93.2%	0.0%	
		% within Kepuasan Jamaah	100.0%	82.0%	0.0%	
		% of Total	1.2%	15.9%	0.0%	
	Kurang baik	Count	0 _a	9 _a	124 _b	
		% within pengetahuan	0.0%	4.2%	57.9%	
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%	18.0%	100.0%	
		% of Total	0.0%	3.5%	48.1%	
Total	Count	3	50	124		
	% within pengetahuan	1.2%	19.4%	48.1%		
	% within Kepuasan Jamaah	100.0%	100.0%	100.0%		
	% of Total	1.2%	19.4%	48.1%		

Each subscript letter denotes a subset of Kepuasan Jamaah categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the .05 level.

keterampilan * Kepuasan Jamaah Crosstabulation

			Kepuasan Jamaah			
			Tidak Puas	Kurang puas	Puas	sa
keterampilan	Kurang baik	Count	3 _a	27 _a	0 _b	
		% within keterampilan	10.0%	90.0%	0.0%	
		% within Kepuasan Jamaah	100.0%	54.0%	0.0%	
		% of Total	1.2%	10.5%	0.0%	
	baik	Count	0 _{a, b}	15 _b	30 _b	
		% within keterampilan	0.0%	30.0%	60.0%	
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%	30.0%	24.2%	
		% of Total	0.0%	5.8%	11.6%	
	sangat baik	Count	0 _a	8 _a	94 _b	
		% within keterampilan	0.0%	4.5%	52.8%	
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%	16.0%	75.8%	
		% of Total	0.0%	3.1%	36.4%	
Total	Count	3	50	124		
	% within keterampilan	1.2%	19.4%	48.1%		
	% within Kepuasan Jamaah	100.0%	100.0%	100.0%		
	% of Total	1.2%	19.4%	48.1%		

Each subscript letter denotes a subset of Kepuasan Jamaah categories whose column proportions do not differ significantly from each other at the .05 level.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.666			.00
Interval by Interval	Pearson's R	.716	.029	16.396	.00
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.679	.035	14.782	.00
N of Valid Cases		258			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

k kompetensi Komunikasi * Kepuasan Jamaah Crosstabulation

		Kepuasan Jamaah	
		Tidak Puas	Kurang puas
k kompetensi Komunikasi	Kurang baik	Count	3 _a
		% within k kompetensi Komunikasi	12.0%
		% within Kepuasan Jamaah	100.0%
		% of Total	1.2%
	baik	Count	0 _{a, b, c}
		% within k kompetensi Komunikasi	0.0%
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%
		% of Total	0.0%
	sangat baik	Count	0 _a
		% within k kompetensi Komunikasi	0.0%
		% within Kepuasan Jamaah	0.0%
		% of Total	0.0%
Total	Count		3
	% within k kompetensi Komunikasi		1.2%
	% within Kepuasan Jamaah		100.0%
	% of Total		1.2%

Each subscript letter denotes a subset of Kepuasan Jamaah categories whose column proportions do not differ significantly.

Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate T ^b	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.658			.00
Interval by Interval	Pearson's R	.742	.021	17.723	.00
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.717	.029	16.457	.00
N of Valid Cases		258			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

c. Based on normal approximation.

4. TABEL PRODUCT MOMENT

Tabel Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Pedoman untuk memberikan Interpretasi

terhadap Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2018:274)

6. TABEL CHI-SQUARE

Chi-squared distribution table

DF	P										
	0.995	0.975	0.20	0.10	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005	0.002	0.001
1	0.0000393	0.000982	1.642	2.706	3.841	5.024	5.412	6.635	7.879	9.550	10.828
2	0.0100	0.0506	3.219	4.605	5.991	7.378	7.824	9.210	10.597	12.429	13.816
3	0.0717	0.216	4.642	6.251	7.815	9.348	9.837	11.345	12.838	14.796	16.266
4	0.207	0.484	5.989	7.779	9.488	11.143	11.668	13.277	14.860	16.924	18.467
5	0.412	0.831	7.289	9.236	11.070	12.833	13.388	15.086	16.750	18.907	20.515
6	0.676	1.237	8.558	10.645	12.592	14.449	15.033	16.812	18.548	20.791	22.458
7	0.989	1.690	9.803	12.017	14.067	16.013	16.622	18.475	20.278	22.601	24.322
8	1.344	2.180	11.030	13.362	15.507	17.535	18.168	20.090	21.955	24.352	26.124
9	1.735	2.700	12.242	14.684	16.919	19.023	19.679	21.666	23.589	26.056	27.877
10	2.156	3.247	13.442	15.987	18.307	20.483	21.161	23.209	25.188	27.722	29.588
11	2.603	3.816	14.631	17.275	19.675	21.920	22.618	24.725	26.757	29.354	31.264
12	3.074	4.404	15.812	18.549	21.026	23.337	24.054	26.217	28.300	30.957	32.909
13	3.565	5.009	16.985	19.812	22.362	24.736	25.472	27.688	29.819	32.535	34.528
14	4.075	5.629	18.151	21.064	23.685	26.119	26.873	29.141	31.319	34.091	36.123
15	4.601	6.262	19.311	22.307	24.996	27.488	28.259	30.578	32.801	35.628	37.697
16	5.142	6.908	20.465	23.542	26.296	28.845	29.633	32.000	34.267	37.146	39.252
17	5.697	7.564	21.615	24.769	27.587	30.191	30.995	33.409	35.718	38.648	40.790
18	6.265	8.231	22.760	25.989	28.869	31.526	32.346	34.805	37.156	40.136	42.312
19	6.844	8.907	23.900	27.204	30.144	32.852	33.687	36.191	38.582	41.610	43.820
20	7.434	9.591	25.038	28.412	31.410	34.170	35.020	37.566	39.997	43.072	45.315
21	8.034	10.283	26.171	29.615	32.671	35.479	36.343	38.932	41.401	44.522	46.797
22	8.643	10.982	27.301	30.813	33.924	36.781	37.659	40.289	42.796	45.962	48.268
23	9.260	11.689	28.429	32.007	35.172	38.076	38.968	41.638	44.181	47.391	49.728
24	9.886	12.401	29.553	33.196	36.415	39.364	40.270	42.980	45.559	48.812	51.179
25	10.520	13.120	30.675	34.382	37.652	40.646	41.566	44.314	46.928	50.223	52.620
26	11.160	13.844	31.795	35.563	38.885	41.923	42.856	45.642	48.290	51.627	54.052
27	11.808	14.573	32.912	36.741	40.113	43.195	44.140	46.963	49.645	53.023	55.476
28	12.461	15.308	34.027	37.916	41.337	44.461	45.419	48.278	50.993	54.411	56.892
29	13.121	16.047	35.139	39.087	42.557	45.722	46.693	49.588	52.336	55.792	58.301
30	13.787	16.791	36.250	40.256	43.773	46.979	47.962	50.892	53.672	57.167	59.703
31	14.458	17.539	37.359	41.422	44.985	48.232	49.226	52.191	55.003	58.536	61.098
32	15.134	18.291	38.466	42.585	46.194	49.480	50.487	53.486	56.328	59.899	62.487
33	15.815	19.047	39.572	43.745	47.400	50.725	51.743	54.776	57.648	61.256	63.870
34	16.501	19.806	40.676	44.903	48.602	51.966	52.995	56.061	58.964	62.608	65.247
35	17.192	20.569	41.778	46.059	49.802	53.203	54.244	57.342	60.275	63.955	66.619
36	17.887	21.336	42.879	47.212	50.998	54.437	55.489	58.619	61.581	65.296	67.985
37	18.586	22.106	43.978	48.363	52.192	55.668	56.730	59.893	62.883	66.633	69.346
38	19.289	22.878	45.076	49.513	53.384	56.896	57.969	61.162	64.181	67.966	70.703
39	19.996	23.654	46.173	50.660	54.572	58.120	59.204	62.428	65.476	69.294	72.055
40	20.707	24.433	47.269	51.805	55.758	59.342	60.436	63.691	66.766	70.618	73.420

LAMPIRAN IV :

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Dr. H. Usman Jasad, S.Ag.,M.Pd. (Direktur Utama PT.Al-Bayan Permata)