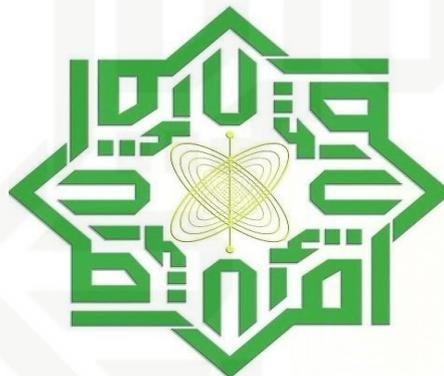


**RESPON CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN IBADAH
HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Social (S.Sos) Pada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Disusun oleh:

NANDA RESTAVARI
NIM. 11544204036

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Nanda Restavari**
NIM : 11544204036
Judul : **Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**

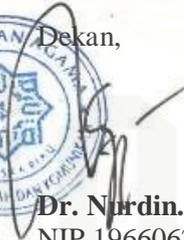
Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 13 Januari 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Februari 2021

Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620200604 1 015

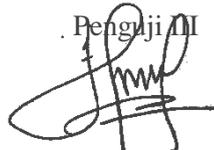
Tim Penguji

Ketua/ Penguji I



Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620200604 1 015

Penguji III



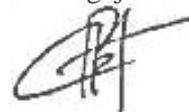
Nur Alhidayatillah M.Kom.I
NIP. 130 417 027

Penguji II



Muhlasin, M.Pd.I
NIP. 196805132005011009

Penguji IV



Artis, M.I.Kom
NIP. 196806072007011047



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id. E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi, serta perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Nanda Restavari
Nim : 11544204036
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul skripsi : Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pembimbing

Khairuddin, M. Ag
NIP. 197208172009101002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Imron Rosidi, MA, Ph. D
NIP.19811118 200901 1 006

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru” yang ditulis oleh :

Nama : Nanda Restavari
Nim : 11544204036
Jurusan : Manajemen Dakwah
Telah diseminarkan pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 24 April 2019

Dan dapat diterima untuk penulisan skripsi. Selanjutnya sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 24 April 2019

Penguji

Imron Rosidi, S.Pd, MA, Ph.D
NIP. 19811118 200901 1 006

UIN SUSKA RIAU

Hak cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Restavari

Nim : 11544204036

Tempat /tanggal lahir : Kampung Menanti, 14 Mei 1997

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **“Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru ”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru,
Yang membuat pernyataan,

NANDA RESTAVARI

NIM.11544204036

UIN SUSKA RIAU

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 18 September 2020

Khairuddin, M.Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

A.n Nanda Restavari

Kepada Yth,

Dekan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Nanda Restavari NIM.11544204036** dengan judul "**Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Khairuddin, M. Ag

NIP. 197208172009101002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacu ke sumbernya
2. Dilarang mengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Restavari

Nim : 11544204036

Tempat /tanggal lahir : Kampung Menanti, 14 Mei 1997

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **“Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru ”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru,

Yang membuat pernyataan,



NANDA RESTAVARI

NIM.11544204036

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

UIN SUSKA RIAU

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Nanda Restavari
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Penelitian ini dilatar belakangi oleh respon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kota Pekanbaru kepada calon jamaah haji. Dalam memberikan pelayanan ibadah haji sangatlah penting untuk mengetahui respon calon jamaah haji sehingga menjadi acuan untuk petugas Pelayanan jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Pemberian pelayanan atau jasa pada calon jamaah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para calon jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas atau kesetiaan jamaah. Kementerian Agama kota Pekanbaru merupakan instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan ibadah haji di Kota Pekanbaru. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana respon calon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh kementerian agama kota pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk penyajian data berupa angka atau hitungan dan bukan dengan bentuk pendeskripsian atau penjabaran secara detail dalam bentuk kalimat. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa respon jamaah haji terhadap pelayanan yang diberikan oleh kementrian agama kota pekanbaru kepada para calon jama'ah haji dilakukan dengan baik, dapat dilihat dari hasil data yang telah diperoleh.

Kata Kunci : Respon, Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Nanda Restavari

Major : Da'wah Management

Title : The Response Of The Pligrim Candidates To The Haj Pligrimage Services At The Ministry Of Religion Of The Pekanbaru City

This research is motivated by The Response Of The Pligrim Candidates To The Haj Pligrimage Services in Pekanbaru city. In providing haj pligrimage service it is very important to know the response of prospective pilgrims so that it becomes a reference for officer of the Ministry of Religion of Pekanbaru City. Providing services to prospective pilgrims will give a sense of satisfaction which in turn will make the prospective pilgrims loyal. The ministry of Religion of Pekanbaru city is the agency responsible for haj pligrimage service in the Pekanbaru city. As for the purpose of this study is to assess how the response of prospective pilgrims to the services provided by the Ministry Of Religion Of Pekanbaru City. This researc method uses quantitative descriptive method where the data obtained and presented in the form of numbers and not the form of describing sentences. Based on the result of the study, it was concluded that the response of prospective worshipers to the service of the Ministry of Religion Of Pekanbaru City was carried out well and can be seen from the result of the data obtained.

Keyword : Response, Service

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis persembahkan kehadiran Allah SWT atas rahmat taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji Di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”**. Sholawat beserta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini melibatkan dalam memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan yang baik secara langsung maupun tidak langsung hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Yang teristimewa dan tersayang buat kedua orang tua Ibunda Ruwati dan almarhum Ayahanda Siswanto.
2. Prof. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. H. Suryan A. Jamrah, M.A selaku Wakil Rektor 1, Dr. H. Kusnadi, M.Pd selaku Wakil Rektor II dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D selaku Wakil Rektor III.
4. Dr. Nurdin, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5. Dr. Masduki, M,Ag selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono Selaku Wakil Dekan II, Dr. Azni, M.Ag Selaku Wakil Dekan III.
6. Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah sekaligus pembimbing akademik dan Khairuddin, M.Ag selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Khairuddin, M.Ag selaku pembimbing yang telah memberikan motivasi dan dukungan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi Ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah Memberikan Ilmu Pengetahuan Kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Karyawan/I Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik serta kemudahan administrasi.
10. Kepada segenap pengurus perpustakaan UIN SUSKA RIAU dan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku demi menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Egi Melati Tasya, Ganang Al-ghifari, Bunda Yuni, Ayah Mariono, Ridho Pangestu, Ibu Rosmaeny, Om edi dan Seluruh Keluarga besarku yang telah memberikan penyemangat, motivasi dan dorongan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan ini. Semoga semuanya senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan diberikan kemurahan Rezeki.
12. Sahabatku Tercinta di Manajemen Dakwah, Indah Arani, Vannya Novarita Rahayu, Syarifah Humairoh, Andi Aziz, Siti Aulia, Iqbal Pebrian, seluruh

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lokal MD F dan Teman-teman MTHU B yang telah memberikan dukungan dan masukan dari awal hingga selesainya skripsi ini.

13. Keluarga Besar KKN Desa Muara Fajar Timur, Rumbai, Hilda Pratiwi, Dedeh Sartika, Elita Marneti Warni, Gusti Ayu Dilla Triyoga, Putri Willy Saldenia, Dewi Eka Putri, Ilham Handika Ramli, Ahlil Fikri, Vino, Rizky Bayu Prasetyo
14. Sahabatku Tercinta di Kampung Hafifah Nurul Kinasih dan Tita Nia Hanimaryusi.
15. Keluarga besar kos putri F3 Cucu nenek Retno Limar Kinanti, Maya Sari Oktavia, Suci Alwahyuni Carles, Rani Lubis, yang senantiasa menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Keluarga Besar Bangkinang Kak Aci dan Bude sekeluarga.
17. Keluarga Besar SDN 115523 Kampung Menanti.
18. Keluarga Besar SMP N3 Bilah Hulu.
19. Keluarga Besar SMA Negeri 1 Rantau Selatan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak sekali terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan Segala Kerendahan Hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun tanpa menjatuhkan dari berbagai pihak sebagai perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Amin Ya Robbal 'Alamin. Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, Desember 2020

Penulis,

NANDA RESTAVARI
NIM.11544204036



DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR..... v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Penegasan Istilah..... 3

C. Identifikasi Masalah..... 4

D. Rumusan masalah 4

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 4

F. Sistematika Penulisan 5

BAB II KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

A. Kajian Teori 7

 a. Respon..... 7

 b. Haji 9

 c. Pelayanan 12

B. Kajian Terdahulu 13

C. Konsep Operasional 14

D. Hipotesis 15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 17

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 17

C. Populasi dan Sampel..... 17

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Dik Cita Didung Undang-Undang

UIN Suska Riau

Strate Isam: Uiversity of Sita Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



D. Teknik Pengumpulan Data..... 19

BAB IV GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru 25
 B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru..... 27
 C. Perubahan Nama Departemen Agama menjadi Kementerian Agama 29

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 32
 B. Pembahasan..... 41

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 55
 B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Tak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



DAFTAR TABEL

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

d. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel III.I Skala Likert.....	21
Tabel V.1.....	32
Tabel V.2.....	33
Tabel V.3.....	33
Tabel V.4.....	34
Tabel V.5.....	35
Tabel V.15.....	37
Tabel V.25.....	42
Tabel V.26.....	43
Tabel V.27.....	46
Tabel V.28.....	46
Tabel V.29.....	47
Tabel V.31.....	48
Tabel V.42.....	49

DAFTAR GAMBAR

Bagan Struktur Organisasi	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	31

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi data
2. Quisioner
3. Hasil SPSS
4. Surat Rekomendasi Riset/Pra Riset dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
5. Surat Mengadakan Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU
6. Surat Rekomendasi Riset/Pra Riset dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan salah satu bagian rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut.¹ Ibadah haji merupakan rukun Islam yang tidak saja memerlukan persiapan dari aspek tuntutan agama tapi juga kesiapan fisik yang merupakan suatu persyaratan (istitho'ah). Haji ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan yaitu wukuf, mabit, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridho-Nya.

Arti haji secara bahasa adalah berziarah, berkunjung, atau berwisata suci. Mekkah adalah kota terbaik untuk diziarahi, yakni dengan haji. Mekkah adalah kota terbaik dimuka bumi dan kota yang paling dicintai oleh Nabi Muhammad SAW (Musnad Imam Ahmad, 4/13; Sunan Al-Tirmidzi, No. 3295; Sunan Ibn Majah, No. 3168).²

Salah satu ibadah mahdoh yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu adalah ibadah haji. Puncak pelaksanaan ibadah haji yakni wukuf di Arafah, dengan memakai pakaian yang tidak berjahit dan semuanya berwarna putih. Semua menyatu dalam hamparan padang pasir dan bernauang dibawah tenda-tenda yang juga berwarna putih. Putih merupakan lambang kesucian, seputih kalbu mereka yang terus menerus bersimpuh dihadapan Allah SWT dengan kata-kata dan ungkapan yang sama, datang untuk memenuhi panggilan-Nya.³

Pelaksanaan haji dimulai pada tanggal 8 Zulhijah ketika umat Islam bermalam diMina, wukuf (berdiam diri) di Padang Arafah pada tanggal 9 Zulhijah

¹ Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan penyelenggara haji. 2003) Hlm. 4.

² Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umroh*, (Jakarta: Erlangga. 2013) Hlm. 2.

³ Nana Rukmana, *Insya Allah Menjadi Haji Mabru*, (Bandung: Alfabeta. 2006) Hlm. 3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan berakhir setelah melempar jumrah, pada tanggal 10 Zulhijah masyarakat Indonesia biasanya menyebut juga hari raya Idhul Adha sebagai hari raya haji karena bersamaan dengan perayaan ibadah haji.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan ditanah suci. Pada standar pelayanan ditanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa yang berupa pembayaran setoran ONH (ongkos naik haji) ke bank, pengurusan dokumen haji, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, bimbingan manasik seperti materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji ditanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsultasi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji.

Sehubungan dengan itu di Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama yang berlokasi di Jalan Rambutan No.1 Simpang Arifin Ahmad Pekanbaru. Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai dengan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, merupakan instansi vertikal Kementerian Agama berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau.

Pemberian pelayanan atau jasa pada calon jamaah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para calon jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas atau kesetiaan jamaah pada pengelola travel yang bersangkutan dan dapat meningkatkan jumlah jamaah. Apabila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.⁴

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada calon jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah.⁵

B. Penegasan istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, maka penulis menjelaskan beberapa istilah berikut :

1. Respon merupakan tanggapan, reaksi, atau jawaban terhadap rangsangan yang diterima oleh panca indra. Respon biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku yang dimunculkan setelah dilakukan perangsangan. Secara garis besar respon dapat disimpulkan adalah suatu rangsangan yang diberikan

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005). Hlm. 15

⁵ Ibid, Hlm. 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada penerima pesan berupa tanggapan, reaksi atau tingkah laku dari pembawa berita, sehingga pembawa berita dapat menyampaikan informasinya dengan baik guna mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan.

2. Haji merupakan suatu kewajiban bagi umat Islam dewasa untuk berkunjung ke Baitullah yang dilakukan sekali seumur hidup yang mampu baik secara fisik, finansial, maupun mental.
3. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diberikan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

C. Identifikasi Masalah

Sebagaimana telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, bahwa persoalan pokok dikaji penulis Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan di Kemenag Kota Pekanbaru. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman calon jamaah tentang layanan yang diberikan oleh karyawan.

D. Rumusan Masalah

Untuk lebih terarahnya penelitian ini, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini “ Bagaimanakah respon calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kemenag Kota Pekanbaru?”

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kemenag Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan teoritis

- a) Untuk lebih bisa mengembangkan kemampuan berpikir dalam menganalisa suatu permasalahan serta menerapkan segala ilmu yang telah diperoleh.



- b) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi referensi perpustakaan bagi kalangan peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang yang sama.
- c) Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis.

2) Kegunaan praktis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk memberikan pengaruh yang positif pada organisasi ataupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa di Kemenag Kota Pekanbaru dalam rangka meraih tujuan yang telah ditetapkan.
- b) Hasil penelitian ini bisa menjadi rujukan dalam melakukan penelitian yang akan datang.
- c) Sebagai persyaratan untuk memenuhi gelar sarjana (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, skripsi ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang Latar belakang, Penegasan Istilah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

Berisikan tentang Kerangka Teoritis, Kajian Terdahulu, Hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Validitas Data, Teknik Analisis Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (Subjek Penelitian)

Berisikan tentang Sejarah, Visi dan Misi di Kementerian Agama Kota Pekanbaru, Struktur Organisasi dan Program Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil wawan cara yang telah dilakukan dan data-data mengenai respon calon jamaah haji terhadap pelayanan di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II

KAJIAN TEORI DAN KONSEP OPERASIONAL

A. Kajian Teori

1. Respon

a. Pengertian Respon

Respon dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya tanggapan, reaksi, jawaban.⁶ Dalam kamus psikologi, respon adalah sebarang proses otot atau kelenjar yang dimunculkan oleh satu perangsang ataupun salah satu jawaban, khususnya satu jawaban bagi pertanyaan tes atau satu kuesioner atau dapat diartikan sebagai suatu tingkah laku baik yang jelas kelihatan atau yang lahiriah maupun yang tersembunyi atau tersamar.⁷

Menurut Jalaludin Rakhmat, respon adalah suatu kegiatan dari organisme itu, bukanlah semata-mata suatu gerakan yang positif, setiap jenis kegiatan atau aktifitas yang ditimbulkan oleh suatu perangsang dapat juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan diartikan sebagai hasil atau kesan yang didapat dari pengamat. Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan adalah pengalaman tentang subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.⁸

Menurut Diah Wulandari, komunikasi dinyatakan berhasil apabila komunikan mampu memberikan umpan balik yang berbentuk tanggapan atau respon.⁹

⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), cet. Ke-1. Hlm. 746

⁷ J. P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), cet. Ke-14. Hlm. 432

⁸ Jalaludin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), Hlm. 51

⁹ Diah Wulandari, *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*, (Yogyakarta: Nuha Medika Press, 2009), cet. Ke-1. Hlm. 6



Respon dalam komunikasi terdapat komponen-komponen yang meliputi¹⁰:

1. Komunikator : orang yang menyampaikan pesan
 2. Pesan : pertanyaan yang didukung oleh verbal dan non verbal
 3. Komunikan : orang yang menerima pesan
 4. Media : sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya
 5. Efek : dampak sebagai pengaruh pesan
- Efek ini yang terpenting, dalam suatu komunikasi agar pesan yang disampaikan komunikator dapat menimbulkan efek atau dampak tertentu pada komunikan. Dampak yang kemungkinan akan terjadi sebagai berikut :
- a. Dampak kognitif, yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkatkan intelektualnya.
 - b. Dampak afektif, lebih tinggi kadarnya daripada dampak kognitif bukan hanya sekedar tahu tetapi menimbulkan perasaan tertentu.
 - c. Dampak behavior, dampak yang timbul pada komunikan dalam bentuk prilaku, tindakan atau kegiatan.

Teori respon menurut Skinner menyatakan bahwa perilaku manusia terjadi melalui proses: Stimulus-Organisme-Respons sehingga teori ini sering disebut dengan teori SOR. Teori ini memberikan asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan perilaku tergantung pada kualitas rangsang (stimulus) yang berkomunikasi dengan organisme. Artinya, kualitas dari sumber komunikasi (sources) misalnya kredibilitas, kepemimpinan, gaya berbicara sangat menentukan keberhasilan perilaku seseorang, kelompok atau masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa respon sama halnya dengan tanggapan dan jawaban. Respon, tanggapan, atau jawaban akan muncul jika adanya suatu gejala atau peristiwa yang mendahuluinya yang diberikan kepada penerima pesan dari pembawa berita. Sehingga pembawa berita dapat

¹⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), Cet. Ke-5, Hlm. 6.

menyampaikan informasi dengan baik guna mencapai tujuan dan harapan yang diinginkan.

2. Haji

a. Pengertian Haji

Pengertian haji ialah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan antara lain: Wukuf, mabit, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhonya. Haji merupakan rukun islam yang kelima dimana haji adalah ibadah penyempurna dari semua ibadah-ibadah yang kita lakukan.¹¹

Allah memerintahkan Ibrahim dan Ismail untuk mendirikan Baitullah di Makkah. Setelah selesai dibangun, Allah memerintahkan Ibrahim memberitahukan kepada manusia, bahwa rumah tersebut didirikan untuk ibadah dan wajib bagi mereka untuk mengunjunginya. Ibrahim dan Ismail memohon kepada Allah SWT untuk memberitahukan dan memperlihatkan kepada mereka tata cara (manasik-manasik) pelaksanaan ibadah haji.

Ka'bah adalah permulaan rumah yang didirikan, untuk menyembah Allah di dunia. Allah SWT telah menerangkan tata cara haji, didalam Al-Quran, baik manasik haji, masya'ir, dan hukum-hukum serta waktu menunaikannya, hal-hal yang dibolehkan dan hal-hal yang tidak dibolehkan dalam pelaksanaan haji, serta perkara yang diharamkan dilakukan didalamnya.

Rasulullah SAW menjelaskan hal-hal yang diterangkan dalam Al-Quran secara ringkas mengenai ibadah haji. Rasulullah SAW menerangkan tentang miqat-miqat haji, bacaan Thawaf, bacaan Sa'i, apa yang didahulukan dan apa yang diakhirkan, serta bagaimana cara mengerjakannya, waktu Wukuf di Arafah dan di Musdalifah, menjamak sholat, cara melempar jumrah, dan menyembelih qurban, yang wajib dilakukan dan yang tidak wajib, baik ucapan, maupun pekerjaan didalam haji yang beliau lakukan bersama para muslimin.

¹¹ Kementerian agama, *bimbingan manasik haji*, (Jakarta: www_informasihaji_com. 2004) Hlm:9



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Hukum Pelaksanaan

Ibadah haji diwajibkan Allah kepada kaum muslim yang telah mencukupi syarat-syaratnya. Ibadah haji diwajibkan hanya sekali seumur hidup. Selanjutnya baik yang kedua atau seterusnya hukumnya sunnah. Akan tetapi bagi mereka yang bernazar (berkaul) haji menjadi wajib melaksanakannya.¹²

c. Syarat Haji

Syarat haji adalah :

1. Islam
2. Baligh (dewasa)
3. Aqil (berakal sehat)
4. Merdeka (bukan hamba sahaya)
5. Istitha'ah (mampu)¹³

d. Rukun Haji

Rukun haji ialah rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat diganti dengan yang lain, walaupun dengan dam. Jika di tinggalkan maka tidak sah hajinya. Rukun haji adalah :

1. Ihram (niat) yaitu pernyataan mulai mengerjakan ibadah haji atau umrah dengan memakai pakaian ihram disertai niat haji atau umrah di Miqat
2. Wukuf di Arafah yaitu berdiam diri, dzikir dan berdo'a di Arafah pada tanggal 9 Zulhijah
3. Tawaf Ifadah yaitu mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah melontar jumrah Aqabah pada tanggal 10 Zulhijah
4. Sa'i yaitu berjalan atau berlari-lari kecil antara Shafa dan Marwah sebanyak 7 kali, dilakukan sesudah tawaf ifadah
5. Tahalul yaitu bercukur atau menggunting rambut setelah melaksanakan Sa'i.
6. Tertib yaitu mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.¹⁴

¹² Abd. Razak, *Fiqh Haji*, (Badan Pengelola Masjid Agung An-Nur: 2017) Hlm. 6

¹⁴ Ibid, hlm. 7



e. **Wajib Haji**

Wajib haji ialah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji, bila tidak dikerjakan sah hajinya akan tetapi harus membayar dam; berdosa jika sengaja meninggalkan dengan tidak ada uzur syar'i. Wajib haji adalah :

1. Ihram, yakni niat berhaji dari Miqat dilakukan setelah berpakaian ihram
2. Mabit (bermalam) di Muzdalifah, pada tanggal 9 zulhijah (dalam perjalanan dari Arafah ke Mina)
3. Mabit di Mina, pada hari Tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 zulhijah)
4. Melontar Jumrah Ula, Wustha, Aqabah pada hari Tasyrik (tanggal 11, 12 dan 13 zulhijah)
5. Tawaf Wada' yaitu melakukan tawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota mekkah.

f. **Cara Melaksanakan Haji**

Cara melaksanakan haji :

1. Haji Ifrad

Pelaksanaan haji ifrad mengambil miqat di Bir Ali Madinah bagi jamaah haji gelombang I dan dibandara King Abdul Aziz Internasional Airport jeddah bagi jamaah haji gelombang II.

2. Haji Qiran

Pelaksanaan haji qiran yaitu miqat untuk mengerjakan haji qiran bagi jamaah haji gelombang I di Bir Ali Madinah dan gelombang II di Bandara King Abdul Aziz Internasional Airport jeddah.

3. Haji Tamattu

Pelaksanaan haji tamattu yaitu ihram umrah dengan mengambil miqat di Bir Ali Madinah bagi jamaah haji gelombang I dan diBandar Udara King Abdul Aziz Internasional Airport Jeddah bagi jamaah haji gelombang II.

g. **Hikmah Pelaksanaan Haji**

Mengandung hikmah-hikmah yang banyak, esensi dari ibadah haji antaranya :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Mendorong jiwa untuk mengenang Allah SWT dan khusuk beribadahnya kepada-Nya.
- b) Menegakkan sebab-sebab diperolehnya rahmat dari Allah SWT dalam mengerjakan haji, semuanya semata-mata untuk memperbanyak tadaru.
- c) Ibadah haji bisa menghapus dosa-dosa yang pernah kita lakukan.
- d) Apabila kita melaksanakan ibadah haji dan umrah, itu artinya kita telah menjawab panggilan Allah SWT dan menjadi tamunya Allah SWT
- e) Memperteguhkan iman, ibadah haji secara tidak langsung telah menghimpunkan manusia Islam dari seluruh pelosok dunia.
- f) Menghidupkan rasa rahmat dan syafaat didalam hati para haji
- g) Ibadah haji sebagai ungkapan rasa syukur dan melatih kesabaran
- h) Membangun rasa tolong menolong, bantu membantu antar sesama Islam

h. Macam-macam Haji

Macam-macam haji yaitu :

- a) Haji Qiran ialah mengerjakan haji dan umroh di dalam satu niat dan satu pekerjaan sekaligus. Cara ini wajib membayar dam. Pelaksanaan haji dengan cara qiran ini dapat menjadi pilihan terutama bagi jamaah yang karena sesuatu hal tidak dapat lagi melanjutkan haji tamattu atau haji ifrad.¹⁵
- b) Haji tamattu ialah mengerjakan umrah lebih dahulu, baru mengerjakan haji. Cara ini wajib membayar dam. Pelaksanaan haji dengan cara tamattu' ini dianjurkan bagi semua jamaah haji dan petugas.
- c) Haji ifrad ialah mengerjakan haji saja. Cara ini tidak wajib membayar dam. Akan tetapi sangat dianjurkan menyembelih hewan qurban. Pelaksanaan haji dengan cara ifrad ini menjadi pilihan bagi jamaah haji yang kedatangannya di Mekkah sudah mendekati waktu wukuf.

3. PELAYANAN

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

¹⁵ Ibid.hlm.37



menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.¹⁶

Pelayanan menurut Atep Adya Barata adalah “segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah terjadinya transaksi”.¹⁷

Menurut Gronroos yaitu “pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.¹⁸

Dalam pengertian lain, pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.¹⁹

Karyawan perlu memahami etiket pelayanan, karena tanpa etiket pelayanan yang benar jangan diharapkan akan mendapatkan pelanggan yang sesuai dengan keinginan perusahaan, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan mengalami kehilangan pelanggan.²⁰

B. KAJIAN TERDAHULU

Untuk membedakan dengan penelitian lain dua sekaligus untuk melihat posisi penelitian ini, maka penulis memaparkan skripsi yang terdahulu, yaitu :

1. “Respon Jama’ah Terhadap Kegiatan Dakwah Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau”. Yang ditulis oleh mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah pada tahun 2018 bernama Zulfadli yang menggunakan metode penelitian

¹⁶ Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001) Hlm. 172.

¹⁷ Atep Adya Barata, *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK*, (Bandung: Armico, 1999), Hlm. 93.

¹⁸ Raminto dan Atik Septi Winarsih, *pengembangan model konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standart Pelayanan Minimal Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Cet. Ke-1, Hlm. 2

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2002), hlm. 17

²⁰ Kasmir, *Etika Costumer*, Hlm. 4.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian pada Respon Jama'ah Terhadap Kegiatan Dakwah Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau, dengan presentase 92.81% dan berada pada katagori baik, yaitu diantara 76% - 100%. Persamaannya meneliti tentang dan perbedaannya Zulfadli meneliti tentang Respon Jama'ah Terhadap Kegiatan Dakwah Di Masjid Raya An-Nur Provinsi Riau, sedangkan penulis meneliti tentang Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

2. “Respon Remaja Muslim Terhadap seni Rebana Sebagai Media Pengembangan Dakwah di Kelurahan Kota Lama Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu”. Yang ditulis oleh mahasiswa jurusan Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian pada Respon Remaja Muslim Terhadap Seni Rebana Sebagai Media Pengembangan dakwah, didapatkan hasil respon kognitif (pengetahuan) memiliki nilai rata-rata terbesar dengan jumlah skor 82,73%, dan respon psikomotorik (perilaku) menempati peringkat kedua dengan jumlah nilai rata-rata 82,23%, serta respon afektif (perasaan) menempati peringkat terakhir dengan jumlah nilai rata-rata 78,40%. Persamaannya meneliti tentang respon dan perbedaannya Retno Pujianti meneliti tentang Respon Remaja Muslimah terhadap Seni Rebana sebagai Media Pengembangan Dakwah, sedangkan penulis meneliti tentang Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep secara jelas mengenai variabel-variabel penelitian untuk memberikan hasil penelitian yang seragam pada semua pengamat. Konsep operasional juga menjelaskan tentang bagaimana kegiatan kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh data atau indikator yang dimaksud. Kegiatan yang harus dilakukan disini adalah membuat konsep-konsep yang telah dikelompokkan kedalam variabel agar dapat diukur, berdasarkan kerangka konsep diatas, maka variabel tersebut dapat dibatasi untuk membentuk kesesuaian dalam penelitian ini.

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus didalam suatu penelitian. Variabel X adalah respon, sedangkan variabel Y adalah pelayanan.

Variabel X	Indikator	Variabel Y	Indikator
Respon	<ul style="list-style-type: none"> a. Dampak kognitif b. Dampak afektif c. Dampak behavior 	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti langsung, <i>tangibles</i> b. Keandalan, <i>reliability</i> c. Daya tanggap, <i>responsiveness</i> d. Jaminan, <i>assurance</i> e. Empati

D. Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini dirumuskan menjadi hipotesis alternatif atau H_a dan H_0 sebagai berikut :

H_a : terdapat respon yang baik dari calon jamaah haji terhadap pelayanan ibadah haji

H_0 : tidak terdapat respon yang baik dari calon jamaah haji terhadap pelayanan ibadah haji

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk penyajian data berupa angka atau hitungan dan bukan dengan bentuk pendeskripsian atau penjabaran secara detail dalam bentuk kalimat. Dengan kata lain, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang melibatkan pada perhitungan atau angka dan kuantitas.²³

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini bertempat di Kementerian Agama di Jalan Arifin Ahmad, kota Pekanbaru, Riau. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan April 2019.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian.²⁴ Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan-tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

Menurut Nawawi, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap. Sehubungan dengan itu menurut Ridwan mengatakan bahwa “populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.”²⁵

²³ Thohirin, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2012) Hlm. 1.

²⁴ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010), Hlm. 77.

²⁵ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2013), Hlm.54.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah calon jamaah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru yang diambil pada tahun 2019 kurang lebih 2000 jamaah. Berdasarkan data yang diperoleh di Kementerian Agama Kota.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi.²⁶ Sampel merupakan pengambilan sejumlah bagian dari populasi yang dianggap mewakili dari keseluruhan populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah calon jamaah haji yang melakukan ibadah haji pada tahun 2020.

Sesuai dengan karakteristik yang dipaparkan di atas, karena jumlah populasi calon jamaah haji yang cukup banyak maka penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling ialah sampling dimana pemilihan elemen populasi dilakukan sedemikian rupa sehingga setiap elemen tersebut mempunyai kesempatan yang sama untuk terpilih.

Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel sangat bergantung pada struktur populasi dan tujuan tindakan. Dalam konteks ini perlu dilihat apakah populasi memiliki tindakan-tindakan, dimana antar tingkatan memiliki karakteristik yang berbeda atau malah sama. Kemudian selain itu sampel harus memiliki kriteria tertentu atau tidak.

Menurut Prof. Dr. Suharsimi Arikunto mengenai teknik pengambilan sample, apabila jumlah subjek yang dijadikan populasi kurang dari 100, maka lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Jika populasi subjek yang dijadikan populasi besar, dapat diambil antara 10-15 %, 20-25 % atau lebih, tergantung pada beberapa aspek, yaitu:

- 1) Kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga dan dana
- 2) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal itu menyangkut banyak sedikitnya data.

²⁶Ibid.Hlm.79



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti, untuk penelitian yang risikonya besar tentu saja jika sampelnya besar akan lebih baik.

Berdasarkan teori tersebut, maka dalam penelitian ini populasinya berjumlah kurang lebih 2.000 jamaah sampel yang penulis ambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 50 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sekumpulan informasi yang biasanya berbentuk bilangan yang dihasilkan dari pengukuran atau perhitungan.²⁷ Dalam penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah angket, sedangkan wawancara dan dokumentasi adalah teknik penunjang. Data dalam penelitian ini penulis kumpulkan dengan menggunakan teknik:

a. Angket

Angket atau kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang aspek-aspek atau karakteristik yang melekat pada responden.²⁸ Angket yang telah diisi dikembalikan ke petugas atau peneliti.

Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan.²⁹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan daftar pertanyaan bersifat tertutup dengan mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang berjumlah 50 orang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen, seperti data-data, arsip-arsip dan gambaran-gambaran ataupun bentuk lainnya.³⁰ Metode dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data

²⁷ Ma'ruf Abdullah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Aswaja Persindo, 2015), Hlm. 246

²⁸ Hartono, *Metode penelitian*, (Pekanbaru: Zanafa, 2011)Hlm. 59.

²⁹ Elvinaro Ardianti, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2011), Hlm. 162

³⁰ Husein Usman dan Purnomo Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003) Hlm. 53



yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data historis.³¹

c. Wawancara

Secara sederhana, wawancara diartikan seni menentukan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar.³² Wawancara atau interview adalah sebuah percakapan langsung (face to face) antara peneliti dan informan, dalam proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab.³³

Dalam penelitian ini, proses wawancara dilakukan untuk mendapatkan data dari informan tentang respon calon jamaah haji. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan tentang kepada informan, terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurutnya privasi atau rahasia.

d. Teknik Analisis Data

Menentukan teknik analisis data. Untuk penelitian pendekatan kuantitatif, maka teknik analisis data ini berkenaan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan. Bila penelitian tidak membuat hipotesis, maka rumusan masalah penelitian itulah yang perlu dijawab. Tetapi kalau hanya rumusan masalah itu dijawab, maka sulit membuat generalisasi, sehingga kesimpulan yang dihasilkan hanya dapat berlaku untuk sampel yang digunakan, tidak dapat berlaku untuk populasi.³⁴

Dalam konteks penelitian kuantitatif statistika yang dimaksud mempunyai dua model, yaitu statistika deskriptif dan statistika inferensial. Dan pada penelitian ini penulis menganalisis data dengan statistika inferensial yaitu yang bertujuan tidak saja mendeskripsikan keadaan gejala yang tampak, tetapi lebih

³¹ Ibid. Hlm. 167

³² Asep Saeful Muhtadi, Agus Ahmad Syaifei, *Metodologi Penelitian Dakwah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2003), Hlm. 161

³³ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), Hlm. 119

³⁴ Ibid. Hlm. 12

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jauh lagi ingin melihat hubungan-hubungan kausalitas antara gejala-gejala tersebut.

Dalam penelitian kuantitatif ada beberapa metode analisis data yang biasa digunakan. Dan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis regresi. Analisis regresi adalah analisis yang berkenaan dengan ketergantungan satu variabel (variabel terkait) terhadap variable lain (variable bebas), yang merupakan variable yang menjelaskan dengan menaksirkan nilai rata-rata (mean) atau rata-rata (populasi) variable tak bebas, dipandang dari segi nilai yang diketahui atau tetap.

Teknik penelitian ini menggunakan metode deskriptif tujuannya untuk menggambarkan respon jamaah haji terhadap pelayanan pada tahun 2018. Peneliti menggambarkan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut :

Tabel III.I Skala Likert

Singkatan	Kelompok	Nilai
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Analisis regresi untuk mengetahui besarnya pengaruh kuantitatif dari perubahan X terhadap perubahan nilai Y. Dengan kata lain nilai variable X dapat memperkirakan (memprediksi) nilai variable Y.

Dari beberapa instrumen yang digunakan penelitian ini (khususnya kuesioner) idealnya penelitian yang baik menguji keabsahan data yaitu dengan menggunakan (validitas, reabilitas, sensitivitas, obyektivitas, dan fasibilitas) dan dalam pelaksanaan penelitian minimal dua yang harus diuji, yaitu validitas dan reliabilitas. Pengujian instrmen ini perlu dilakukan karena proses pengumpulan data memerlukan waktu, tenaga, dan biaya yang besar, sedangkan data yang diperoleh belum tentu berguna karena kuesioner yang digunakan misalnya tidak



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Dari sinilah muncul pertanyaan “apa instrumen yang disiapkan untuk mengumpulkan data penelitian itu benar-benar mengukur apa yang akan diukur?”. Pertanyaan ini hanya bisa dijawab setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen.

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik koefisien korelasi.³⁵ Koefisien korelasi dipahami sebagai nilai hubungan (korelasi) antara dua atau lebih variable yang diteliti. Nilai koefisien korelasi sebagaimana juga tingkat signifikansi digunakan sebagai pedoman untuk menentukan suatu hipotesis penelitian dapat diterima atau ditolak. Nilai koefisien korelasi bergerak diantara dari $0 \geq 1$ atau ≤ 0 . Instrumen dari penelitian ini ialah:

a. Uji validasi data

1) Uji validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dikarenakan dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun harus dapat mengukur apa yang diukur, dan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu terlebih dahulu diuji validitasnya.

Validitas yang akan diuji menurut beberapa ahli penelitian meliputi; validitas konstruksi, validitas isi, validitas eksternal, dan validitas prediktif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan uji validitas konstruksi, yaitu suatu konsep yang akan diteliti hendaknya dapat diurai secara jelas konstruksi atau kerangkanya, kerangka dari suatu konsep hendaknya valid.

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen Arikunto menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapat data itu valid sehingga valid berarti intrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur.³⁶

³⁵ Ibid. Hlm. 295

³⁶ Ibid. Hlm. 97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cara yang digunakan dalam mengkorelasi skor yang diperoleh pada setiap item dengan nilai total masing-masing atribut. Teknik korelasi yang digunakan adalah:

$$R_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah individu dalam sampel

X = Angka mentah untuk variable X

Y = Angka mentah untuk variable Y

Untuk mengetahui apakah perbedaan itu signifikan atau tidak maka harga r hitung tersebut perlu dibandingkan dengan r table. Maka perbedaan itu signifikan, sehingga instrumen itu dinyatakan valid. Dan r hitung lebih kecil dari harga r table. Maka perbedaan itu signifikan, sehingga instrumen itu dinyatakan tidak valid.

2) Uji reabilitas

Uji realibilitas adalah untuk mengetahui konsisten alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Bila alat ukur itu sudah dinyatakan valid, maka alat ukur tersebut harus diuji pula reliabilitasnya. Dalam penelitian ini berhubungan dengan gejala sosial, maka dalam mengukur gejala sosial tersebut harus selalu diperhitungkan unsur kesalahan pengukuran.

Hasil pengukuran gejala sosial merupakan kombinasi antara hasil pengukuran yang sesungguhnya (true score) dan penambahan kesalahan pengukuran, secara sistematis keadaan tersebut digambarkan dalam persamaan sebagai berikut:

$$X_o = X_t + X_e$$

Dimana:

X_o = Angka yang diperoleh

X_t = Angka yang sebenarnya (true score)

X_e = Kesalahan pengukuran

Semakin kecil kesalahan pengukuran, semakin reliable alat pengukuran tersebut, sebaliknya semakin besar kesalahan pengukuran semakin tidak reliable dengan pengukur tersebut, besar kecilnya kesalahan pengukuran dapat diketahui antara lain dari nilai korelasi antara hasil pengukuran dapat diketahui antara lain dari nilai korelasi (r) dikuadratkan, maka hasilnya disebut koefisien determinasi yang merupakan petunjuk besar kecil hasil pengukuran yang sebenarnya.³⁷

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁷ Ibid. Hlm. 261

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

A. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru merupakan salah satu Kantor Kementerian Agama yang berlokasi di jantung ibu kota Provinsi Riau, Pekanbaru. Mengingat letak dan wilayahnya yang berada di Ibu Kota Provinsi Riau, maka potret dan performancenya menjadi tolak ukur bagi Kementerian Agama Provinsi Riau.

Pada awal ada 3 (tiga) Kantor Perwakilan pemerintahan yang mengurus bidang keagamaan di Kotamadya Pekanbaru yakni :

1. Kantor Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor bernama M. Yahya yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Pekanbaru.
2. Kantor Inspeksi Penerangan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor H. Sawir Abdullah, BA yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.
3. Kantor Inspeksi Urusan Agama Kotamadya Pekanbaru dengan kepala kantor Baharuddin Yusuf yang beralamat di Jalan Diponegoro Pekanbaru.

Terbitnya Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1975 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama, maka dari situlah Kantor Perwakilan Departemen Agama di seluruh wilayah Indonesia berubah nama menjadi Kantor Departemen Agama termasuk di kota Pekanbaru dan di ikuti pula perubahan nama unit kerja menjadi Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penerangan Agama Islam, Seksi Pendidikan Agama Islam serta adanya penambahan unit kerja Seksi Perguruan Agama Islam dan Sub Bagian Tata Usaha yang menangani bidang administrasi dan kepegawaian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berselang enam tahun kemudian terbitlah Keputusan Menteri Agama RI Nomor 45 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama. Terbitnya keputusan Menteri Agama yang baru ini membawa perubahan kembali pada Kantor Departemen Agama karena adanya penambahan kembali satu unit kerja yaitu Penyelenggara Bimbingan Urusan Haji.

Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru pertama kali dijabat oleh Bapak Baharuddin Yusuf (1975-1976) dan beralamat di Jalan Jenderal Sudirman simpang Jalan Kartini Kartini (Gedung Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pekanbaru Kota sekarang) selama lebih kurang 2 (dua) tahun.

Pada tahun 1976 - 1982 Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di Kepalai oleh Arsyad Yatim, BA, dengan 5 seksi :

1. Seksi Pendidikan Agama Islam
2. Seksi Perguruan Agama Islam
3. Penerangan Agama Islam
4. Urusan Agama Islam
5. Penyelenggaraan Haji

Selanjutnya pada tahun 1982 - 1987 Bakri K menjabat sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru dengan membuat Visi dan Misi Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru dan membentuk Koperasi di Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru.

Kepala Kantor Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru di lanjutkan oleh Mukhtar Awang, BA pada tahun 1987 -1992 dan dilanjutkan oleh Drs. H. Ramli Khatib dengan masa periode 1992 – 1998.

Dimasa kepemimpinan Drs. H. Ramli Khatib, Kantor Depatemen Agama Kotamadya Pekanbaru terjadi perubahan diantaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kembalinya Urusan Haji ke Departemen Agama Kotamadya Pekanbaru.
2. Berubahnya nama Penyelenggara Haji menjadi Seksi Haji dan Umroh.
Tahun 1998 - 2003 Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru dipimpin oleh H. Azwar Aziz, M.Si. Pada pada tahun 2003 - 2006 dipimpin oleh Drs. H. Bilhaya Athar. Selanjutnya tahun 2006 - 2011 dipimpin oleh Drs. H. Tarmizi, MA.

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Tarmizi, MA Kantor Departemen Agama yang semula beralamat di jalan Jenderal Sudirman pindah ke gedung baru di jalan Arifin Achmad Simpang Rambutan No. 1. Kantor baru tersebut berdiri di atas tanah hak pakai milik Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru dan diresmikan langsung oleh Bapak Walikota Pekanbaru H. Herman Abdullah, MM pada tanggal 26 Juni 2008.

Selanjutnya dipimpin oleh Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag pada tahun 2011 sampai sekarang. Dimana terjadi perubahan struktur organisasi menjadi 7 (tujuh) Kepala Seksi/Penyelenggara sesuai dengan Peraturan Menteri Agama RI Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Vertikal Kementerian Agama:

1. Seksi Pendidikan Madrasah
2. Seksi Pendidikan Agama Islam
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
5. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
6. Penyelenggara Syariah
7. Penyelenggara Kristen

Pada masa kepemimpinan Drs. H. Edwar S. Umar, M.Ag juga dilakukan pembangunan Mushalla Ibadurrahman yang pada tahun 2014 ditingkatkan menjadi mesjid dengan nama Mesjid Ikhlas Beramal.

B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru

Visi dari Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah terwujudnya Masyarakat Kota Pekanbaru Yang Agamis

Misi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kehidupan beragama.
2. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama.
3. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan.
4. Memperkokoh kerukunan umat beragama
5. Mewujudkan Aparatur yang professional dan memiliki integritas.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi tersebut, Kankemenag Kota Pekanbaru telah menetapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan di lingkungan Kankemang Kota Pekanbaru, yaitu:

1. Program Pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas.
2. Program pengembangan lembaga-lembaga sosial keagamaan dan lembaga pendidikan keagamaan.
3. Program peningkatan pemahaman, penghayatan, pengamalan dan pengembangan nilai-nilai keagamaan.
4. Program Pendidikan Anak Usian Dini
5. Program wajib belajar pendidikan dasar sembilan tahun
6. Program pendidikan menengah
7. Program pendidikan non formal
8. Program peningkatan pelayanan kehidupan beragama
9. Program peningkatan kerukunan ummat beragama
10. Program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah
11. Program sarana dan prasarana aparatur.
12. Program peningkatan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tema Kerja, Motto Kerja dan Sifat Kerja Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Tema Kerja :

“Ciptakan Pelayanan Yang Prima”

Motto Kerja :

“Profesional, Berwibawa dan Agamis”

Sifat Kerja :

“Cepat, Akurat dan Peduli”

C. Perubahan Nama Departemen Agama Menjadi Kementerian Agama

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi Kementerian Agama, serta berdasarkan Keputusan Menteri Agama menjadi Kementerian Agama, maka terhitung sejak tanggal 03 Desember 2009 Departemen Agama berubah menjadi Kementerian Agama. Lebih dari itu bukan hanya nama Kementerian Agama pusat saja yang berubah tetapi diikuti oleh semua Kantor Wilayah di Provinsi dan Kantor di Kabupaten/Kota, termasuk di Kota Pekanbaru yakni Kantor Departemen Agama Kota Pekanbaru berubah menjadi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru.

Dengan demikian perubahan tersebut menyebabkan segala penggunaan atribut seperti logo, lencana, kop surat, stempel, papan nama dan lainnya menunjuk kepada Kementerian Agama yang menggunakan penyebutan Departemen Agama harus disesuaikan menjadi Kementerian Agama.

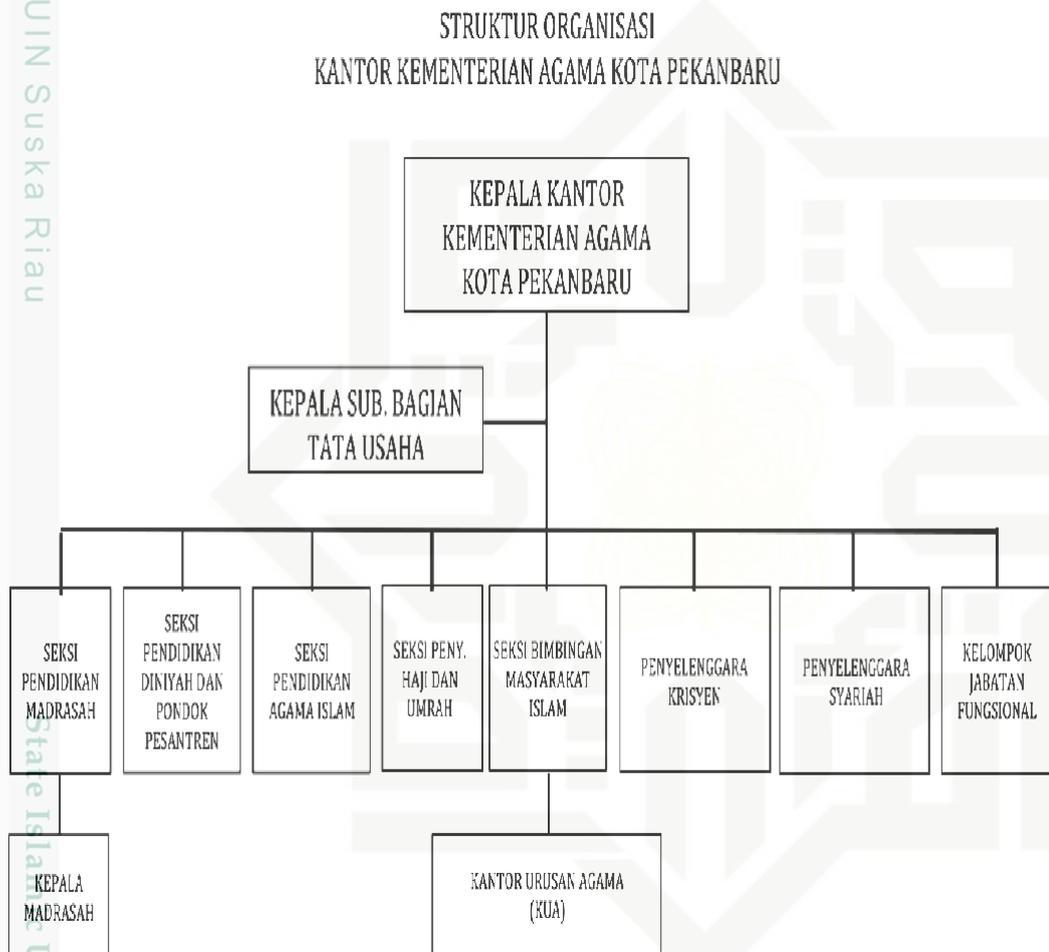
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



D. Bagan Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru sesuai PMA Nomor :

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

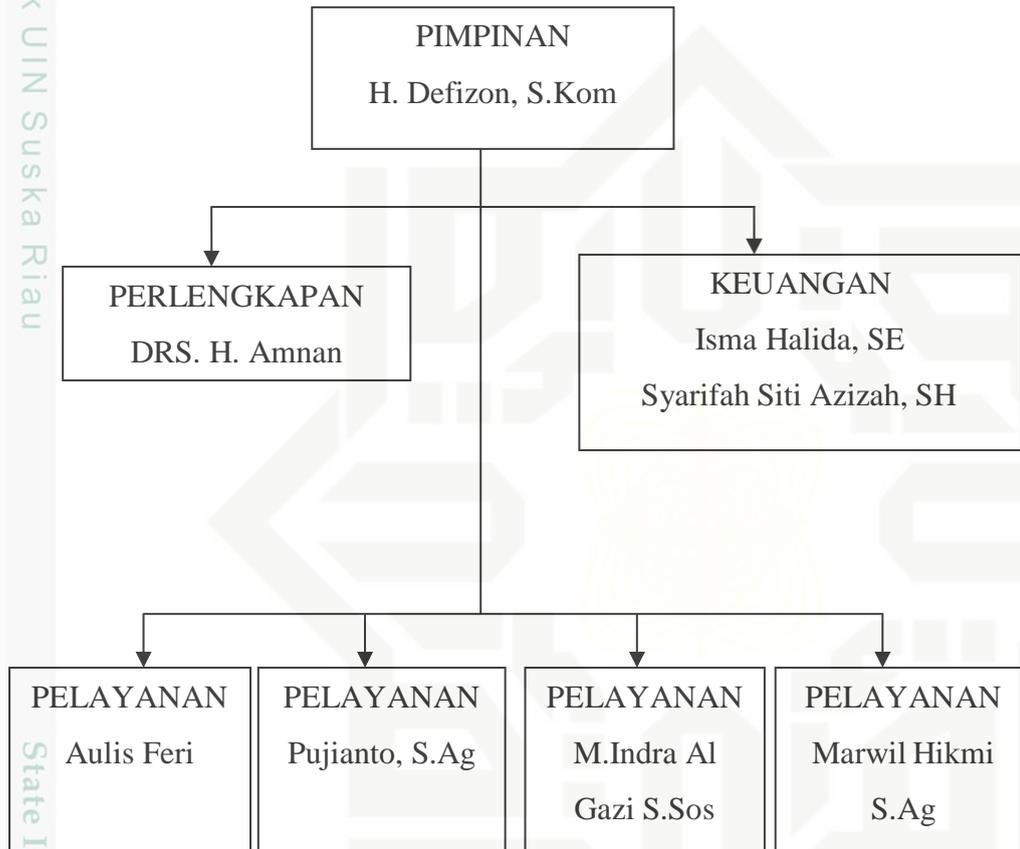
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Struktur Organisasi di bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Penyelenggara haji



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa respon berpengaruh terhadap pelayanan di Kementerian Agama kota Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari hasil $>(7.732 > 1,677)$ yang berarti diterima dan ditolak.

Dapat diketahui bahwa responden yang berusia 20-30 tahun berjumlah 6 orang responden atau 12%, responden yang berusia 30-40 tahun berjumlah 15 orang atau 30%, responden yang berusia 40-50 tahun berjumlah 20 orang atau 40%, dan responden yang berusia 50-80 tahun berjumlah 9 orang atau 18%. Berdasarkan persentase maka responden yang usianya 40-50 tahun adalah yang paling banyak yaitu 40%.

Berdasarkan tabel V.29 dapat dijelaskan bahwa dengan nilai yang diperoleh sebesar 0,745 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,1$ bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Respon dan pelayanan yaitu berada pada interval 0,60-0,799.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, selanjutnya penulis memberikan saran sehingga tidak lagi terjadi kesalahan pemahaman dalam memahami isi penelitian ini. Terdapat beberapa saran dari peneliti, diantaranya:

1. Diharapkan kepada Kementerian Agama Kota Pekanbaru agar meningkatkan kualitas pelayanan
2. Diharapkan kepada Kementerian Agama Kota Pekanbaru agar memberikan pelatihan dan dukungan kepada staf dalam pelayanan jamaah haji, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Berdasarkan pengamatan dilapangan mengenai pelayanan haji bahwa yang dilakukan Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam hal pelayanan menyampaikan materi manasik haji perlu ditingkatkan karena sebagian calon jamaah usia lanjut sulit memahami materi dengan baik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Persindo
- Adya Atep. 1999. *Bisnis dan Hukum Perdata Dagang SMK*. Bandung: Armico
- Ardianto Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Bambang Prastyo. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Chaplin. 2011. *Kamus Lengkap Psikologi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- Depag. 2003. *hikmah ibadah haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan penyelenggara haji.
- Gulo W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia
- Hartono. 2011. *Metode penelitian*. Pekanbaru: Zanafa.
- Jalaludin Rakhmat. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Servis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kementerian agama. 2004. *Bimbingan Manasik Haji*. Jakarta: www.informasihaji.com.
- Martono Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Moenir.2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Raminto,dkk. 2005. *Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Razak, Abd. 2017. *Fiqih Haji*, Badan Pengelolah Masjid Agung An-Nur.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung, Penerbit Alfabeta
- Rukmana, Nana. 2006. *Insya Allah Menjadi Haji Mabror*, Bandung: Alfabeta.
- Saeiful Asep,dkk. 2003. *Metodologi Penelitian Dakwah*. Bandung: Pustaka Setia
- Saifuddin Azwar. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sholikhin, Muhammad. 2003. *Keajaiban Haji dan Umroh*. Jakarta: Erlangga.
- Thohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Usman Husen, dkk. 2003. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wulandari Diah. 2009 *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. Yogyakarta: Nuha Medika Press

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUISIONER PENELITIAN

Kami menjamin rahasia pribadi anda, semua data hanya semata-mata untuk kepentingan ilmiah

A. Data Responden

1. Nama :
2. Umur :
 - a. 20 – 30 tahun
 - b. 30 – 40 tahun
 - c. 40 – 50 tahun
 - d. 50 – 80 tahun
3. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Petani/Berkebun
 - c. PNS
 - d. Wiraswasta
 - e. IRT
 - f. Pedagang
4. Jenis Kelamin
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan

Pekanbaru, 2019
Tanda Tangan

(.....)

B. Pertanyaan

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda (√) pada salah satu angka diantara nomor 1 sampai 5.

- 5 = Sangat Setuju (SS)
 4 = Setuju (S)
 3 = Netral (N)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

No	Daftar Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Respon (X)						
1	Pelayanan bimbingan haji sesuai dengan harapan					
2	Pelayanan bimbingan haji yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Manfaat yang diperoleh dari bimbingan haji sesuai dengan biaya yang dikeluarkan					
4	Pengalaman selama melakukan ibadah haji adalah pengalaman baru					
5	Saya merasa nyaman pada saat petugas bimbingan haji memberikan bimbingan					
6	Saya merasa yakin atas pelayanan bimbingan haji yang diberikan oleh Kemenag Kota Pekanbaru					
7	Saya selalu berminat untuk kembali melakukan ibadah haji dibawah bimbingan Kemenag Kota Pekanbaru					
8	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9	Saya merekomendasikan paket haji yang ada di kemenag kota Pekanbaru ke kerabat saya					
Pelayanan (Y)						
10	Kemenag Kota Pekanbaru memberikan pelayanan bimbingan haji dan kelengkapan pengurusan dokumen-dokumen pendaftaran dengan prosedur yang tidak berbelit-belit					
11	Biaya yang dikeluarkan untuk menyelesaikan pengurusan dokumen pendaftaran sesuai dengan kualitas					
12	Pelayanan layanan informasi cepat dan akurat					
13	Kecakapan dan kemampuan pembimbing untuk cepat tanggap terhadap usul, keluhan- keluhan yang disampaikan oleh jamaah haji terhadap masalah yang timbul.					
14	Pembimbing mampu memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan jamaah dengan segera					
15	Karyawan /pembimbing tanggap ketika jamaah membutuhkan bantuan					
16	Pembimbing kaya pengetahuan dan cakap dalam memberikan bimbingan					
17	Kelancaran komunikasi antara jamaah haji dengan pembimbing dalam bimbingan haji di tanah air dan di tanah suci.					
18	Seluruh pembimbing memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19	Pembimbing selalu memberikan perhatian dan kelompok terhadap jamaah haji.					
20	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan jamaah haji.					
21	Informasi yang diberikan pembimbing mudah dimengerti					
22	Mengadakan upacara pelepasan dan penyambutan jamaah haji.					
23	Pemberangkatan (transportasi) dengan menggunakan bus pariwisata/AC.					
24	Memiliki ruang mushola yang rapi, bersih, dan nyaman					

Identitas Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	30	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	6	12.0	12.0	12.0
	30-40	15	30.0	30.0	42.0
	40-50	20	40.0	40.0	82.0
	50-80	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1	20	40.0	40.0	40.0
	S2	7	14.0	14.0	54.0
	S3	2	4.0	4.0	58.0
	SD	4	8.0	8.0	66.0
	SLTA	11	22.0	22.0	88.0
	SLTP	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	5	10.0	10.0	10.0
	Pedagang	8	16.0	16.0	26.0
	Pelajar/Mahasiswa	2	4.0	4.0	30.0
	Petani/Pekebun	2	4.0	4.0	34.0
	PNS	23	46.0	46.0	80.0
	Wiraswasta	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Respon (X)

Statistics

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Pernyataan 9	Total
N	Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.76	3.80	3.80	3.78	3.18	3.58	3.48	3.48	3.70	32.56
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	34.00
Mode		3	5	4	4 ^a	4	4	4	4	4	37
Sum		188	190	190	189	159	179	174	174	185	1628

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0
Netral	17	34.0	34.0	44.0
Setuju	13	26.0	26.0	70.0
Sangat Setuju	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Tidak Setuju	5	10.0	10.0	14.0
Netral	12	24.0	24.0	38.0
Setuju	13	26.0	26.0	64.0
Sangat Setuju	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Tidak Setuju	5	10.0	10.0	14.0
Netral	10	20.0	20.0	34.0
Setuju	17	34.0	34.0	68.0
Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	5	10.0	10.0	14.0
	Netral	10	20.0	20.0	34.0
	Setuju	17	34.0	34.0	68.0
	Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	4	8.0	8.0	16.0
	Netral	8	16.0	16.0	32.0
	Setuju	17	34.0	34.0	66.0
	Sangat Setuju	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	13	26.0	26.0	34.0
	Netral	10	20.0	20.0	54.0
	Setuju	16	32.0	32.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	13	26.0	26.0	34.0
	Netral	10	20.0	20.0	54.0
	Setuju	16	32.0	32.0	86.0
	Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	7	14.0	14.0	22.0
	Netral	9	18.0	18.0	40.0
	Setuju	16	32.0	32.0	72.0
	Sangat Setuju	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	7	14.0	14.0	20.0
	Netral	11	22.0	22.0	42.0
	Setuju	21	42.0	42.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
	Tidak Setuju	7	14.0	14.0	20.0
	Netral	11	22.0	22.0	42.0
	Setuju	21	42.0	42.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	8	16.0	16.0	18.0
	Netral	13	26.0	26.0	44.0
	Setuju	22	44.0	44.0	88.0
	Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	8	16.0	16.0	18.0
	Netral	9	18.0	18.0	36.0
	Setuju	19	38.0	38.0	74.0
	Sangat Setuju	13	26.0	26.0	100.0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	8	16.0	16.0	18.0
Netral	9	18.0	18.0	36.0
Setuju	19	38.0	38.0	74.0
Sangat Setuju	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Correlations

	Total
Pernyataan 1	
Pearson Correlation	.403 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.004
N	50
Pernyataan 2	
Pearson Correlation	.562 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000
N	50
Pernyataan 3	
Pearson Correlation	.608 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000
N	50
Pernyataan 4	
Pearson Correlation	.621 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000
N	50
Pernyataan 5	
Pearson Correlation	.556 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000
N	50
Pernyataan 6	
Pearson Correlation	.489 ^{**}
Sig. (2-tailed)	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

	N	50
Pernyataan 7	Pearson Correlation	.704*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 8	Pearson Correlation	.677*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 9	Pearson Correlation	.522*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Total	Pearson Correlation	.1
	Sig. (2-tailed)	.923
	N	50

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

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

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.739	.743	9

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pelayanan (Y)

Statistics

	Pernyataan 10	Pernyataan 11	Pernyataan 12	Pernyataan 13	Pernyataan 14	Pernyataan 15	Pernyataan 16	Pernyataan 17	Pernyataan 18	Pernyataan 19	Pernyataan 20	Pernyataan 21	Pernyataan 22	Pernyataan 23	Pernyataan 24	Total
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Valid	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.86	3.76	3.88	3.54	3.66	3.42	3.44	3.46	3.40	3.34	3.74	3.40	3.54	3.10	3.68	53.2
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.50	4.00	3.00	4.00	53.5
Mode	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	5	50
Sum	193	188	194	177	183	171	172	173	170	167	187	170	177	155	184	266

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

Pernyataan 10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Tidak Setuju	7	14.0	14.0	14.0
Netral	9	18.0	18.0	32.0
Setuju	18	36.0	36.0	68.0
Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

2. Ditaring mengemukakan
 1. Hak Cipta dilindungi Undang-undang
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pernyataan 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0
	Netral	17	34.0	34.0	44.0
	Setuju	13	26.0	26.0	70.0
	Sangat Setuju	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	2	4.0	4.0	6.0
	Netral	15	30.0	30.0	36.0
	Setuju	16	32.0	32.0	68.0
	Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8.0	8.0	8.0
	Tidak Setuju	8	16.0	16.0	24.0
	Netral	11	22.0	22.0	46.0
	Setuju	11	22.0	22.0	68.0
	Sangat Setuju	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	9	18.0	18.0	20.0
Netral	13	26.0	26.0	46.0
Setuju	10	20.0	20.0	66.0
Sangat Setuju	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
Tidak Setuju	11	22.0	22.0	26.0
Netral	9	18.0	18.0	44.0
Setuju	20	40.0	40.0	84.0
Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	7	14.0	14.0	20.0
Netral	12	24.0	24.0	44.0
Setuju	21	42.0	42.0	86.0
Sangat Setuju	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	7	14.0	14.0	16.0
	Netral	18	36.0	36.0	52.0
	Setuju	16	32.0	32.0	84.0
	Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4.0	4.0	4.0
	Tidak Setuju	12	24.0	24.0	28.0
	Netral	9	18.0	18.0	46.0
	Setuju	18	36.0	36.0	82.0
	Sangat Setuju	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	9	18.0	18.0	20.0
	Netral	18	36.0	36.0	56.0
	Setuju	16	32.0	32.0	88.0
	Sangat Setuju	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	4	8.0	8.0	10.0
Netral	17	34.0	34.0	44.0
Setuju	13	26.0	26.0	70.0
Sangat Setuju	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	11	22.0	22.0	28.0
Netral	11	22.0	22.0	50.0
Setuju	13	26.0	26.0	76.0
Sangat Setuju	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 22

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	5	10.0	10.0	16.0
Netral	16	32.0	32.0	48.0
Setuju	14	28.0	28.0	76.0
Sangat Setuju	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 23

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	10.0	10.0	10.0
Tidak Setuju	14	28.0	28.0	38.0
Netral	10	20.0	20.0	58.0
Setuju	13	26.0	26.0	84.0
Sangat Setuju	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Pernyataan 24

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.0	6.0	6.0
Tidak Setuju	5	10.0	10.0	16.0
Netral	14	28.0	28.0	44.0
Setuju	11	22.0	22.0	66.0
Sangat Setuju	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Correlations

		Total
Pernyataan 10	Pearson Correlation	.416 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	50
Pernyataan 11	Pearson Correlation	.364 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Pernyataan 12	Pearson Correlation	.430 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	50
Pernyataan 13	Pearson Correlation	.369 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	50
Pernyataan 14	Pearson Correlation	.548 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 15	Pearson Correlation	.310 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	50
Pernyataan 16	Pearson Correlation	.491 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 17	Pearson Correlation	.383 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	50
Pernyataan 18	Pearson Correlation	.456 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
Pernyataan 19	Pearson Correlation	.425 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	50
Pernyataan 20	Pearson Correlation	.581 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 21	Pearson Correlation	.501 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

	N	50
Pernyataan 22	Pearson Correlation	.599*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Pernyataan 23	Pearson Correlation	.450*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
Pernyataan 24	Pearson Correlation	.409*
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	50
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.715	.718	15

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Respon ^a		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.745 ^a	.555	.545	5.090	.555	59.791	1	48	.000	1.250

- a. Predictors: (Constant), Respon
b. Dependent Variable: Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1549.027	1	1549.027	59.791	.000 ^a
	Residual	1243.553	48	25.907		
	Total	2792.580	49			

- a. Predictors: (Constant), Respon
b. Dependent Variable: Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.694	4.140		5.240	.000	13.370	30.018		
	Respon	.968	.125	.745	7.732	.000	.716	1.220	1.000	1.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau sarana informasi.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	21.694	4.140		5.240	.000	13.370	30.018		
	Respon	.968	.125	.745	7.732	.000	.716	1.220	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



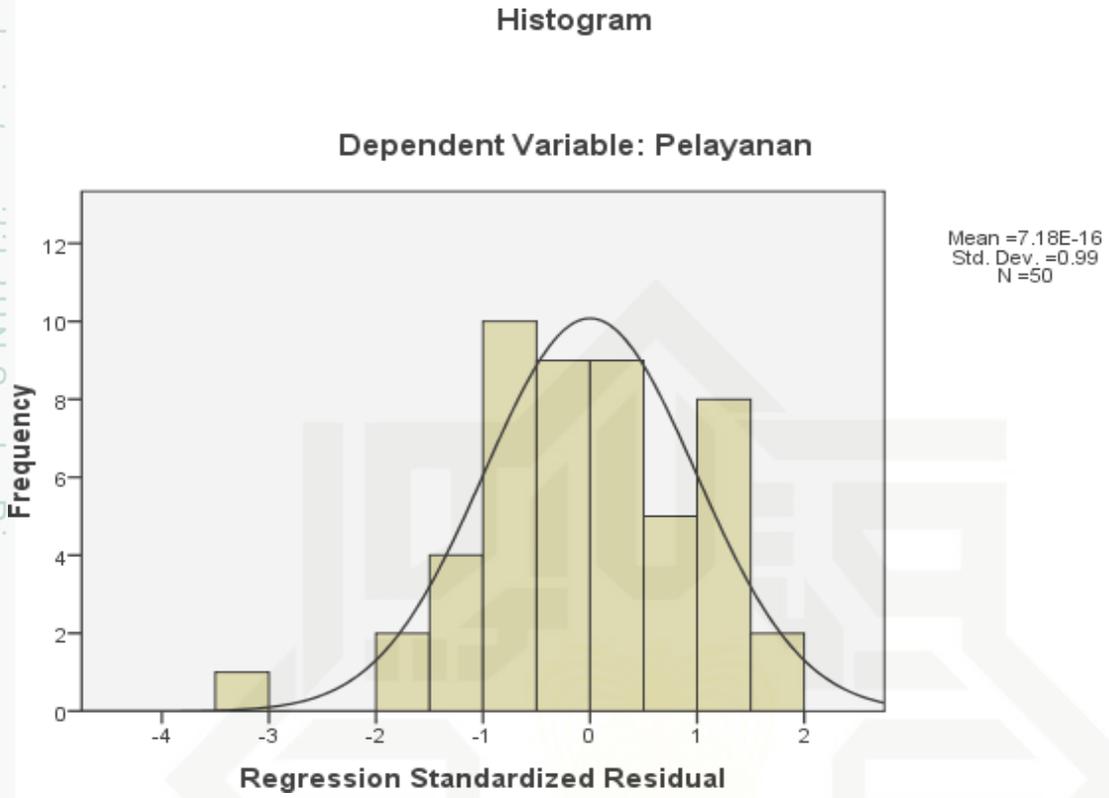
Charts

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

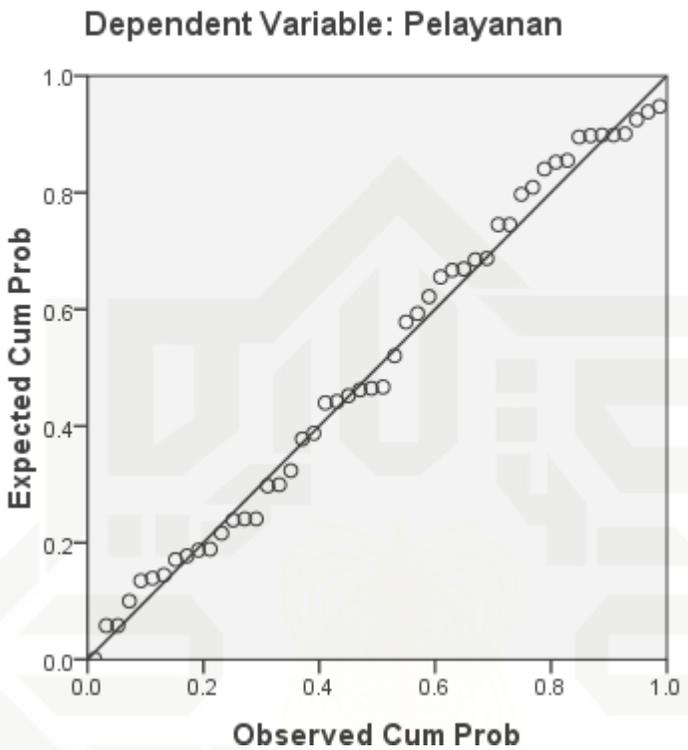
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

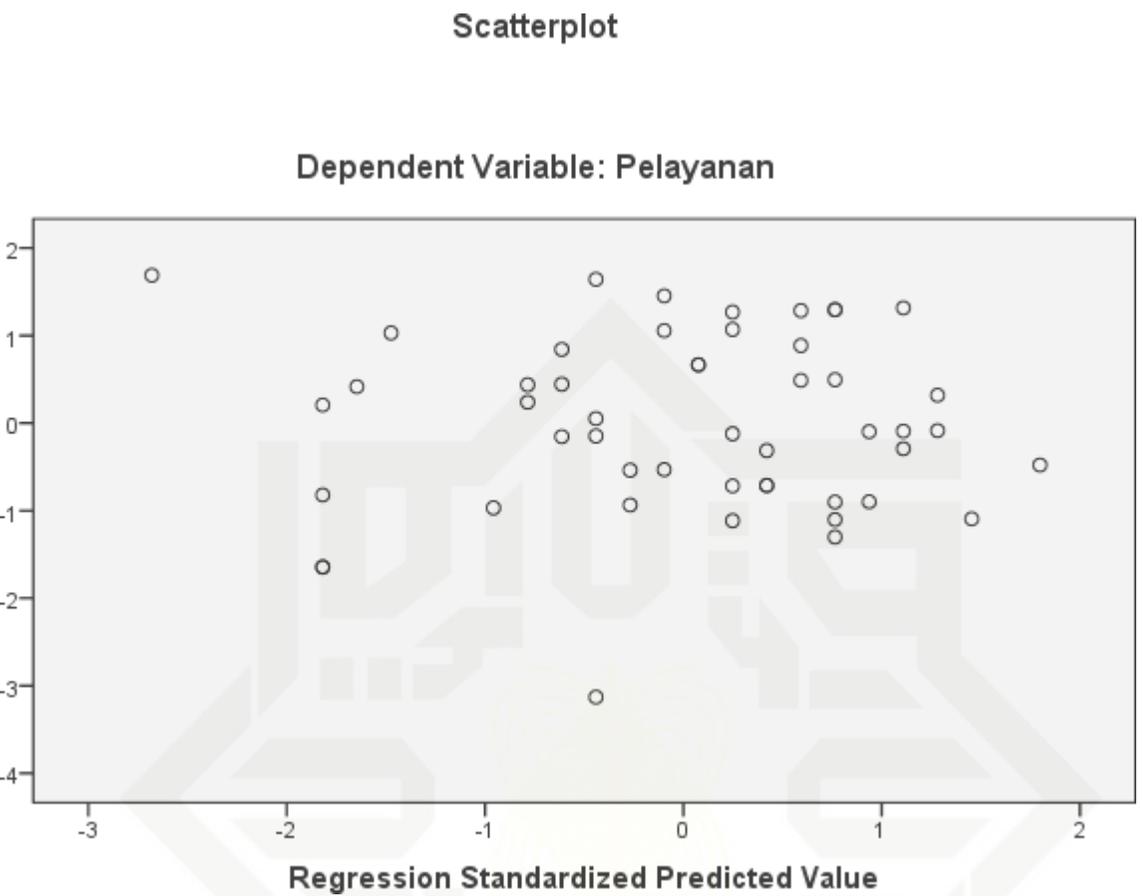


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic U

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t



UIN SUSKA RIAU

NILAI SKRIPSI MAHASISWA

NAMA	Nanda Restavari
NIM	11544204036
PRODI	Manajemen Dakwah
PEMBIMBING	Khairuddin, M.Ag
JUDUL SKRIPSI	Respon Calon Jamaah Haji Terhadap Pelayanan Ibadah haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru
NILAI	82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 18 September 2020

Pembimbing,



Khairuddin, M. Ag

NIP. 197208172009101002



TRANSKRIP NILAI AKHIR

validation id : 2023558

NAMA : NANDA RESTAVARI
NIM : 11544204036

FAKULTAS : DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROG.STUDI : MANAJEMEN DAKWAH

No	Kode Mata Kuliah	Nama Mata Kuliah	N	B	K	NM	Keterangan	
1	UIN2009	BAHASA ARAB I	A-	3.7	0	0.00		
2	UIN2006	AQIDAH AKHLAK	B	3	2	6.00		
3	FDK2005	PSIKOLOGI UMUM	B+	3.3	2	6.60		
4	PMD1102	PENGANTAR SOSIOLOGI	A-	3.7	2	7.40		
5	FDK2002	PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI	A	4	2	8.00		
6	PMD1101	PENGANTAR FILSAFAT	B-	2.7	2	5.40		
7	UIN2001	PANCASILA	B-	2.7	2	5.40		
8	UIN2003	METODOLOGI STUDI ISLAM	B+	3.3	2	6.60		
9	MAD 3101	DASAR-DASAR MANAJEMEN	B+	3.3	2	6.60		
10	FDK2007	DASAR-DASAR KOMPUTER	A-	3.7	2	7.40		
11	UIN2012	BAHASA INGGRIS I	B	3	0	0.00		
12	UIN2008	BAHASA INDONESIA	A-	3.7	2	7.40		
13	PMD1205	LOGIKA SAINTIFIK	B+	3.3	2	6.60		
14	PMD1207	TAFSIR AYAT-AYAT DAKWAH	A	4	2	8.00		
15	UIN2005	STUDI HADITS	B+	3.3	2	6.60		
16	UIN2004	STUDI AL-QURAN	B	3	2	6.00		
17	UIN 2012	SIAT DAN TAMADDUN MELAYU	B	3	2	6.00		
18	UIN2015	SEJARAH PERADABAN ISLAM	A-	3.7	2	7.40		
19	PMD1204	SEJARAH DAKWAH	B+	3.3	2	6.60		
20	FDK2003	RETORIKA	A	4	2	8.00		
21	PMD1206	PSIKOLOGI DAKWAH	B	3	2	6.00		
22	UIN2002	PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN	B	3	2	6.00		
23	FDK2001	ILMU DAKWAH	A	4	2	8.00		
24	UIN2007	FIQIH	B	3	2	6.00		
25	UIN2013	BAHASA INGGRIS II	C+	2.3	0	0.00		
26	UIN2010	BAHASA ARAB II	B+	3.3	0	0.00		
27	PMD1309	PSIKOLOGI SOSIAL	B+	3.3	2	6.60		
28	PMD1310	TEORI PERUBAHAN SOSIAL	A-	3.7	2	7.40		
29	PMD1308	STRATEGI DAKWAH	A	4	2	8.00		
30	PMD1313	MANAJEMEN KEMASJIDAN	A	4	2	8.00		
31	PMD1318	MANAJEMEN ISLAM I	B+	3.3	2	6.60		
32	PMD1312	MANAJEMEN DAKWAH I	B+	3.3	2	6.60		
33	PMD1311	KEPEMIMPINAN ISLAM	B+	3.3	2	6.60		
34	FDK2004	FILSAFAT ILMU	B	3	2	6.00		
35	UIN2014	BAHASA INGGRIS III	B-	2.7	2	5.40		
36	UIN2011	BAHASA ARAB III	B-	2.7	2	5.40		
37	PMD1314	ADMINISTRASI PERKANTORAN	B	3	2	6.00		
38	PMD1315	KOMUNIKASI ORGANISASI	B+	3.3	2	6.60		
39	PMD1423	MANAJEMEN KONFLIK	B+	3.3	2	6.60		
40	PMD1422	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAKWAH	B+	3.3	2	6.60		
41	PMD1427	PERILAKU ORGANISASI	A	4	2	8.00		
42	FDK2006	METODE PENELITIAN	B	3	2	6.00		
43	PMD1420	MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA	B+	3.3	2	6.60		
44	PMD1424	MANAJEMEN STRATEGIK	B+	3.3	2	6.60		
45	PMD1425	MANAJEMEN KINERJA	A-	3.7	2	7.40		
46	PMD1429	MANAJEMEN ISLAM II	A	4	2	8.00		
47	PMD1421	MANAJEMEN DAKWAH II	A-	3.7	2	7.40		
48	PMD1428	KOMUNIKASI DAKWAH	B+	3.3	2	6.60		
49	DAK2412	FILSAFAT DAKWAH	A	4	2	8.00		
50	PMD1426	DAKWAH MULTIMEDIA	A-	3.7	2	7.40		
51	PMD1551	EVENT ORGANIZER	B+	3.3	2	6.60		
52	PMD1553	STRATEGI PEMASARAN	B	3	2	6.00		
53	PMD1548	SISTEM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH	B	3	2	6.00		
54	PMD1549	SISTEM HUKUM KEPARIWISATAAN	B+	3.3	2	6.60		
55	PMD1552	SISTEM ADMINISTRASI HAJI DAN UMRAH	A-	3.7	2	7.40		
56	PMD1544	MANAJEMEN WISATA AGAMA I	A-	3.7	2	7.40		
57	PMD1547	MANAJEMEN TRAVELLING HAJI DAN UMRAH	B	3	2	6.00		
58	PMD1550	MANAJEMEN KBIH	B-	2.7	2	5.40		
59	PMD1546	MANAJEMEN INFORMASI HAJI	B+	3.3	2	6.60		
60	PMD1543	MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH I	B+	3.3	2	6.60		
61	PMD1542	FIQIH HAJI DAN UMRAH	B	3	2	6.00		
62	PMD1545	BIMBINGAN MANASIK HAJI I	A	4	2	8.00		
63	PMD1674	ANALISIS KINERJA HAJI DAN UMRAH	A-	3.7	2	7.40		
64	PMD1673	BIMBINGAN MANASIK HAJI II	A-	3.7	2	7.40		
65	MAD 3615	KEWIRAUSAHAAN	B+	3.3	2	6.60		
66	PMD1671	MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH II	A	4	2	8.00		
67	PMD1672	MANAJEMEN WISATA AGAMA II	B+	3.3	2	6.60		
68	PMD1675	SISTEM PERIZINAN PERJALANAN HAJI DAN UMRAH	B+	3.3	2	6.60		
69	PMD1324	Teknologi Informasi dan Komunikasi	B	3	2	6.00		
70	UIN2017	KULIAH KERJA NYATA	A	4	4	16.00		
71	PMD1781	PRAKTEK PROFESI MANAJEMEN DAKWAH	A	4	4	16.00		
NILAI MUTU KUMULATIF							471.60	
KREDIT KUMULATIF							138	
INDEKS PRESTASI KUMULATIF							3.42	

KETERANGAN :

NIM : Nomor Induk Mahasiswa
KMK : Kode Mata Kuliah
N : Nilai
B : Bobot
A=4.0
A-=3.7
B+=3.3
B=3
K : KREDIT
NM : NILAI MUTU

B-=2.7
C+=2.3
C=2
D=1

Pekanbaru, 19 November 2020

An Dekan

WAKIL DEKAN I

Digitally signed by Dr. Masduki, M.Ag
Date: 2020.12.02 07:31:51 +07'00'

(Dr. Masduki, M.Ag)

NIP. 197106121998031003

BLANGKO UJIAN SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

NAMA	Nanda Restuvari
NIM	11544204036
PROGRAM STUDY	

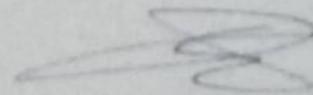
REKOMENDASI PENGUJI

- Tujuan Penelitian
- Penulisan yang salah diperbaiki
- Penulisan daftar pustaka diperbaiki

PERUBAHAN JUDUL (JIKA DISARANKAN)

NILAI: 80

PEKANBARU,
PENGUJI



Imron Rosidi, MA, Ph.D
NIP.198111182009011006

BLANGKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF MAHASISWA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU

NAMA PENGUJI	: Nur Alhidayatillah M.Kom.I
BIDANG YANG DIUJI	: BASIC UMUM
BASIC KEISLAMAN / KEAHLIAN PRODI	: BASIC UMUM
NAMA MAHASISWA	: Nanda Restavari
NIM	: 11544204036
PRODI	: MANAJEMEN DAKWAH

Catatan Penguji

UIN SUSKA RIAU	
----------------	--

NILAI : 78

*Nilai Kelulusan > 60

Pekanbaru, 14 Oktober 2020
Penguji,



Nur Alhidayatillah M.Kom.I
NIP. 130 417 027

**BLANKO NILAI UJIAN KOMPREHENSIF MAHASISWA FAKULTAS DAKWAH DAN
ILMU KOMUNIKASI UIN SUSKA RIAU**

NAMA PENGUJI	Rafdeadi, S.Sos.L.M.A
BIDANG YANG DI UJI	Basic Agama
BASIC KEISLAMAN/KEAHLIAN PRODI	Basic Agama
NAMA MAHASISWA	Nanda Restavari
NIM	11544204036
PRODI	MANAJEMEN DAKWAI

Catatan Penguji

UIN SUSKA RIAU

NILAI: 78

*Nilai Kelulusan > 60

Pekanbaru, 15 Oktober 2020



Rafdeadi, S.Sos.L.M.A
NIK. 198212252011011011



Pekanbaru, September 2019

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal : *Naskah Riset Proposal*

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 Di
 Tempat

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh.

Dengan hormat,

Selain membaca, menulis dan memberi penunjuk serta mengadakan perubahan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing menyetujui bahwa riset proposal saudara/i dengan judul **RESPON CALON JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN IBADAH HAJI DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU**

untuk diajukan pada seminar proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatian bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Mengetahui,

Pembimbing

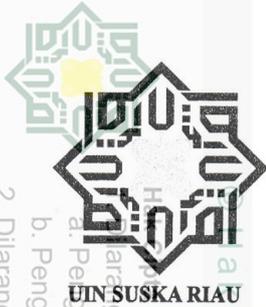

Khairuddin, M. Ag
 NIP.197208172009101002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8041/2019 Pekanbaru, 18 Safar 1441 H
Sifat : Biasa 17 Oktober 2019 M
Hal : **Mengadakan Penelitian.**

**Kepada Yth:
Kepala Kementerian Agama Kota Pekanbaru
Pekanbaru**

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a : **Nanda Restavari**
N I M : 11544204036
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

“Respon Calon Jamaah Haji terhadap Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru”

Adapun sumber data penelitian adalah:

“Kementerian Agama Kota Pekanbaru”

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor,
Dehan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015



Tembusan :

1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

d. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1086/2019 Pekanbaru, 04 Rajab 1440 H
 Sifat : Biasa 11 Maret 2019 M
 Hal : **Mengadakan Pra Riset**

Kepada Yth.
**Kepala Kantor Kementerian Agama
 Kota Pekanbaru**

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
 Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa akan datang menghadap saudara,
 mahasiswa kami :

N a m a : **Nanda Restavari**
 N I M : 11544204036
 Semester : VIII (Delapan)
 Jurusan : Manajemen Dakwah

untuk mengadakan Pra Riset guna melakukan tinjauan awal penelitian sebagai tugas akhir (skripsi) tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**"Respon Calon Jamaah Haji terhadap Pelayanan Ibadah Haji di
 Kementerian Agama Kota Pekanbaru"**

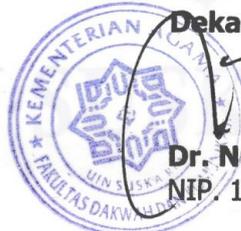
Untuk maksud tersebut kami mohon saudara berkenan memberikan petunjuk, rekomendasi dan data-data yang dibutuhkan terhadap persiapan pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n. Rektor

Dekan,



Dr. Nurdin, MA

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
2. Mahasiswa Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/26536
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/7447/2019 Tanggal 3 Oktober 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

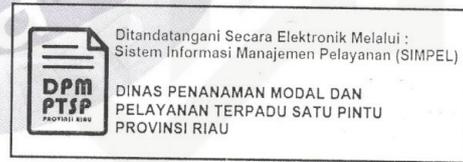
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : NANDA RESTAVARI |
| 2. NIM / KTP | : 11544204036 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : RESPON CALON JAMA'AH HAJI TERHADAP PELAYANAN IBADAH HAJI
DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 9 Oktober 2019



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
- ④ Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau