



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN RESPONSIVITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. MULTAZAM WISATA ROHANI

SKRIPSI

Disusun Oleh :

SETYO HARI PURNOMO

41121194



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI**

2026



BUDI BAKTI
SCHOOL OF MANAGEMENT

© Hak cipta milik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti

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 STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

repository.stimbudibakti.ac.id

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN RESPONSIVITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. MULTAZAM WISATA ROHANI

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Manajemen
Jenjang Pendidikan Strata 1 (Satu)*

Disusun Oleh :

SETYO HARI PURNOMO

41121194



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
(STIM) BUDI BAKTI
2026**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi komunikasi dan responsivitas sumber daya manusia terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Multazam Wisata Rohani. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perjalanan umrah menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas guna meningkatkan kepuasan jamaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 jamaah umrah yang dipilih sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,590, nilai t-hitung sebesar 11,863, dan signifikansi 0,000. Responsivitas sumber daya manusia juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai R^2 sebesar 0,724, nilai t-hitung sebesar 16,044, dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah dengan nilai F-hitung sebesar 140,138, signifikansi 0,000, dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,743. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 1,390 + 0,239X_1 + 0,740X_2$, yang menunjukkan bahwa responsivitas sumber daya manusia merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan jamaah. Dengan demikian, peningkatan kompetensi komunikasi dan responsivitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah umrah.

Kata Kunci: kompetensi komunikasi, responsivitas sumber daya manusia, kepuasan jamaah, umrah, kualitas 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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of communication competence and human resource responsiveness on the satisfaction of Umrah pilgrims at PT. Multazam Wisata Rohani. The increasing competition in the Umrah travel industry requires service providers to deliver high-quality services that enhance customer satisfaction. Communication competence and human resource responsiveness are considered essential factors in creating positive service experiences and meeting pilgrims' expectations throughout the Umrah service process.

This research employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 100 Umrah pilgrims of PT. Multazam Wisata Rohani selected as research respondents. The data were analyzed using validity and reliability tests, simple and multiple linear regression analyses, correlation analysis, coefficient of determination analysis, t-test, and F-test.

The findings indicate that communication competence has a positive and significant effect on Umrah pilgrims' satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) of 0.590, a t-value of 11.863, and a significance level of 0.000. Human resource responsiveness also has a positive and significant effect, with an R^2 of 0.724, a t-value of 16.044, and a significance level of 0.000. Simultaneously, both variables significantly influence pilgrims' satisfaction, as indicated by an F-value of 140.138, a significance level of 0.000, and an R^2 of 0.743. The regression equation, $Y = 1.390 + 0.239X_1 + 0.740X_2$, demonstrates that human resource responsiveness has a more dominant influence than communication competence. Therefore, improving employees' communication competence and responsiveness is essential to enhancing Umrah pilgrims' satisfaction.

Keywords: *communication competence, human resource responsiveness, customer satisfaction, Umrah pilgrims, service quality.*

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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memprebanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



- 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 STIM Budi Bakti.
 2. Dilarang mengumunkan dan mempublikasikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Setyo Hari Purnomo
NIM : 41121194
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Responsivitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Rohani

MENGETAHUI

PEMBIMBING I

Rita Mardiana SE., M.M

PEMBIMBING II

DR Indri Guslina, S.E, M.M

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana SE., M.M

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SETYO HARI PURNOMO
NIM : 41121194
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI
DAN RESPONSIVITAS SUMBER DAYA
MANUSIA TERHADAP KEPUASAN JAMAAH
UMRAH PADA PT. MULTAZAM WISATA
ROHANI

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Bogor, Juli 2026

Panitia Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	Dr. Indri Guslina., S.E., M.M	
2. Sekertaris	Vivi Ristanti., S.KM., M.M	
3. Anggota	Arif Igo., S.E., M.M	

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

(STIM) BUDI BAKTI

2026



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Setyo Hari Purnomo

NIM : 41121194

Tempat Tanggal Lahir : Kediri, 28 Juli 1980

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul

PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN RESPONSIVITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. MULTAZAM WISATA ROHANI

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pertanyaan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Setyo Hari Purnomo

NIM : 41121194



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga artikel ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan artikel ini merupakan bagian dari luaran penelitian tugas akhir yang dilaksanakan di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas penelitian yang telah dilakukan dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Responsivitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Multazam Wisata Rohani.”**

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang penelitian, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang manajemen. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi perusahaan, menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen.

Penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, arahan, doa, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr (c) Aza El Munadiyan., S.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
2. Ibu Dr Indri Guslina, S.E, M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 2 penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Rina Fatimah, S.Sos, M.Si., M.M. selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
4. Ibu Rita Mardiana, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1 penyusunan tugas akhir.
5. Ibu Vivi Ristanti, S.Km, M.M selaku Sekretaris Program Studi.



6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta bimbingan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dedikasi dan pengabdian yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh pihak PT. Multazam Wisata Rohani, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, bantuan, serta kesempatan yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian. Kerja sama dan kontribusi yang diberikan sangat membantu kelancaran penelitian ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
8. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi, kerja sama, dan kesediaannya dalam memberikan data yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan berjalan dengan lancar.
9. Kepada Istri tercinta, Sari Yatminingsih, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala cinta, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang senantiasa diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih telah menjadi support system terbaik yang selalu mendorong penulis untuk terus berkembang dan meraih pendidikan setinggi-tingginya. Dukungan moral, material, serta doa yang tulus menjadi kekuatan dan penyemangat bagi penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar almarhum H. Slamet Harijono dan Bapak Suyatno, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, kasih sayang, serta motivasi kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan. Kehadiran, ketulusan, dan semangat yang mereka berikan menjadi sumber motivasi bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama menempuh pendidikan hingga berhasil menyelesaikan penelitian ini..



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 STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

11. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Setyo Hari Purnomo, atas segala kerja keras, ketekunan, dan semangat yang telah mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan dan penelitian ini. Terima kasih karena telah tetap kuat, sabar, dan ikhlas menjalani setiap proses, serta mampu melewati berbagai tantangan, keraguan, dan kelelahan yang dihadapi selama penyusunan skripsi ini. Semoga setiap perjuangan yang telah dilalui menjadi bekal berharga untuk menghadapi langkah dan pencapaian di masa yang akan datang.

Besar harapan kami semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, institusi, dan masyarakat luas.

Bogor, Juli 2026
Peneliti,

Setyo Hari Purnomo
NIM 41121194



DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
TANDA PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Hipotesis	7
1.6 Metodologi Penelitian	8
1.6.1 Populasi.....	8
1.6.2 Sampel.....	9
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	10
1.6.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	11
1.7 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Tinjauan Teoritis Mengenai Manajemen.....	21
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	21



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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

2.1.2 Fungsi Manajemen	22
2.1.3 Tujuan Manajemen	23
2.2 Tinjauan Teoritis Tentang Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.3 Tinjauan Teoritis Kompetensi Komunikasi	26
2.3.1 Pengertian Komunikasi	26
2.3.2 Bentuk-bentuk Komunikasi	27
2.3.3 Karakteristik Komunikasi Yang Efektif	29
2.3.4 Pengertian Komunikasi	30
2.3.5 Tujuan Kompetensi Komunikasi	31
2.3.6 Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Komunikasi	32
2.3.7 Indikator Kompetensi Komunikasi	33
2.4 Tinjauan Teoritis Responsivitas Sumber Daya Manusia	34
2.4.1 Pengertian Responsivitas Sumber Daya Manusia	34
2.4.2 Peran Responsivitas Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan	35
2.4.3 Tujuan Responsivitas Sumber Daya Manusia	35
2.4.4 Ciri-ciri Sumber Daya Manusia Yang Responsif	36
2.4.5 Indikator Responsivitas Sumber Daya Manusia	37
2.5 Tinjauan Teoritis Mengenai Kepuasan Jamaah Umrah	38
2.5.1 Pengertian Kepuasan Jamaah Umrah	38
2.5.2 Karakteristik Jasa	39
2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah	40
2.5.4 Motif Kepuasan	41
2.5.5 Kepuasan pada Pelayanan Umroh	42
2.5.6 Indikator Kepuasan Jamaah	43
2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian	44
2.6.1 Hubungan antara Kompetensi Komunikasi dan Responsivitas Sumber Daya Manusia	44



2.6.2 Hubungan antara Kompetensi Komunikasi dan Kepuasan Jamaah.....	44
2.6.3 Hubungan antara Responsivitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Jamaah.....	45
2.7 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III OBJEK PENELITIAN.....	49
3.1 Tinjauan Umum PT. Multazam Wisata Rohani.....	49
3.2 Visi dan Misi PT. Multazam Wisata Rohani.....	51
3.3 Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Rohani.....	52
3.4 Jabaran Tugas dan Wewenang.....	53
3.5 Kegiatan Usaha PT. Multazam Wisata Rohani.....	54
3.6 Pelanggan atau Pemasok PT. Multazam Wisata Rohani.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Data Operasional Variabel.....	58
4.1.2 Deskripsi Data	62
4.1.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif Responden (Identitas Responden).....	73
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data (Uji Validitas dan Realibilitas).....	75
4.1.5 Hasil Pengujian Statistik Untuk Hipotesis Baik Secara Simultan dan Parsial.....	77
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Pembahasan.....	84
4.2.2 Temuan Peneliti.....	86
4.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	90
4.2.4 Implikasi Penelitian.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Hasil Penelitian.....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3.1 Kantor PT. Multazam Wisata Rohani.....	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Multazam Wisata Rohani.....	53

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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah Haji dan Umrah.....	2
Tabel 1.2 Alternatif Jawaban Kuesioner.....	11
Tabel 1.3 Interval Koefisien Korelasi antar Variabel.....	15
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Instrumen Kompetensi Komunikasi (X1).....	58
Tabel 4.2 Instrumen Responsivitas SDM (X2).....	60
Tabel 4.3 Instrumen Kepuasan Jamaah Umrah (Y).....	61
Tabel 4.4 Deskripsi Data Kompetensi Komunikasi (X1).....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Data Responsivitas SDM (X2).....	66
Tabel 4.6 Deskripsi Data Kepuasan Jamaah Umrah (Y).....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Responden.....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.10 Coefficient X1 terhadap Y.....	77
Tabel 4.11 Model Summary X1 Terhadap Y.....	78
Tabel 4.12 Coefficient X2 terhadap Y.....	80
Tabel 4.13 Model Summary X2 Terhadap Y.....	81
Tabel 4.14 Anova X1 dan X2 terhadap Y.....	82
Tabel 4.15 Coefficients X1 dan X2 terhadap Y.....	82
Tabel 4.16 Model Summary X1 dan X2 Terhadap Y.....	83
Tabel 4.17 Hasil Temuan Peneliti.....	87

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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Variabel Kompetensi Komunikasi (X1)
- Lampiran 3 Data Mentah Variabel Responsivitas Sumber Daya Manusia (X2)
- Lampiran 4 Data Mentah Variabel Kepuasan Jamaah Umrah (Y)
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Realibilitas X1, X2 dan Y
- Lampiran 6 Uji Hipotesis 1
- Lampiran 7 Uji Hipotesis 2
- Lampiran 8 Uji Hipotesis 3
- Lampiran 9 Foto Kantor PT. Multazam Wisata Rohani
- Lampiran 10 Permohonan Penelitian dari Kampus STIM Budi Bakti
- Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian dari PT. Multazam Wisata Rohani
- Lampiran 12 Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian
- Lampiran 13 Biodata Penulis

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 STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.