

## Analisis Kualitas Pelayanan di PT Ma'ali Wisata Tour & Travel Haji dan Umroh dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Kota Martapura

Nor Amalia<sup>1</sup>, Akhmad Hulaify<sup>2</sup>, Abdul Wahab<sup>3\*</sup>

<sup>1-3</sup> Prodi Ekonomi Syari'ah, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, Indonesia

Korespondensi penulis : [11abd.wahab@gmail.com](mailto:11abd.wahab@gmail.com)\*

**Abstract.** *This research was motivated by statements from pilgrims who had received the services of PT Maali Wisata Kota Martapura who felt very satisfied and trusted in the services provided such as facilities, individual services and accommodation, but there were no assessment ratings that had not been filled in on Google Maps. As for the problem formulation that has been carried out using the science method from Cartesian diagrams, it was found that there are variables that must be prioritized and paid attention to, and actions that need to be taken by paying attention to the variables of reliability and responsiveness, while the aim of this research is to find out the formulation of the problem that will be studied in this research. , this type of research involves direct involvement in the field (field research) with a descriptive quantitative approach which is not to test certain hypotheses, the testing method uses Validity, Reliability tests, and the IPA method or Cartesian diagrams (population 3,818, sample 97 respondents and Importance/interest instruments (X) Performance/performance (Y)). As a result of research using the Importance Performance Analysis (IPA) method, it is known that the level of importance that needs to be considered and prioritized is the reliability and responsiveness variables. At the performance level, the variables that need to be leveled are responsiveness and tangibles.*

**Keywords :** *Service Quality, Tourism, Importance Performance Analysis.*

**Abstrak.** Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya pernyataan dari jamaah yang pernah mendapatkan pelayanan PT Maali Wisata Kota Martapura merasa sangat puas dan percaya pada pelayanan yang telah diberikan seperti fasilitas, pelayanan individu, dan akomodasi, akan tetapi belum ada *rating* penilaian yang belum terisi di *Google Maps*. Adapun rumusan masalah yang telah dilakukan dengan metode IPA dari diagram kartesius didapatkan bahwasanya ada variabel yang harus diprioritaskan dan diperhatikan, dan tindakan yang perlu dilakukan dengan cara memperhatikan variabel *reliability* dan *responsiveness*, sedangkan tujuan penelitian ini berupaya untuk mengetahui rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini, jenis penelitian ini dengan terjun langsung lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang tidak untuk menguji hipotesis tertentu, cara pengujiannya menggunakan uji Validitas, Reliabilitas, dan metode IPA atau diagram kartesius (populasi 3.818, sampel 97 responden dan instrumen *Importance/kepentingan* (X) *Performance/kinerja* (Y)). Hasil penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), maka diketahui bahwa tingkat kepentingan yang perlu diperhatikan dan diprioritaskan ialah variabel *reliability* dan *responsiveness*. Pada tingkat kinerja variabel yang perlu di tingkatan ialah *responsiveness* dan *tangibles*.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Wisata, Importance Performance Analysis.*

### 1. LATAR BELAKANG

Menurut syar'i mengerjakan ibadah haji ke Baitullah al-Haram sebagai kewajiban atas perintah Allah Swt. Adapun Umroh adalah ibadah yang dilakukan dengan berkunjung ke Ka'bah sesuai ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Biro Perjalanan Haji dan Umroh Resmi yang terdaftar di Kementrian Agama Kalimantan Selatan hingga tahun 2019 adalah 39 Travel, Adapun Jamaah yang akan berangkat tahun ini ditetapkan oleh Kemenag sekitar 1.743 jiwa, dan kuota dari Kabupaten Banjar berkisar 223 orang calon jamaah haji, akan tetapi jumlah tersebut tidak menutupi dari jumlah calon jamaah yang tertunda pada tahun 2020 (atau masa

*pandemic*) sebanyak 414 jiwa, yang diungkapkan oleh Bapak H. Najwan Noor Kepala Kantor Kecamatan Kemenag Kabupaten Banjar.

Maraknya tragedi yang merugikan beberapa Jamaah dengan membawa lari sejumlah tabungan yang telah disetor dan tidak ada pertanggungjawaban oknum Travel ketika Jamaah sudah sampai di Tanah Suci, menyebabkan masyarakat sangat waspada dan berhati-hati dalam memilih Travel Haji dan Umroh, melihat dari peristiwa di bulan Oktober 2021 telah terjadi penelantaran jamaah di Jeddah, selama 3 Hari yang menjadi korban sebanyak 27 orang Jamaah. Peristiwa kaburnya oknum Travel serta penelantaran Jamaah di bulan Oktober tahun 2022 berkisar 13 orang calon jamaah yang ditipu salah satu pemilik usaha Travel Haji dan Umroh beroperasi di Jalan Pendidikan IV No. 6 Kelurahan Sungai paring kecamatan Martapura.

PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* merupakan Kantor yang bergerak dibidang Jasa untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan perjalanan Haji ataupun Umroh. Kantor pertama kali didirikan di kota Banjarmasin di Jl. Gatot Subroto, Ruko No 10D (seberang Kantor J&T Gatot), Kalimantan Selatan. Didirikan pada Tahun 2013 oleh Bapak H. Muhammad Irhami, LC sebagai direktur utama. Sekarang ini PT Ma'ali Wisata sudah berdiri 9 cabang. Dari banyaknya Kantor yang didirikan oleh PT Ma'ali Wisata, peneliti ingin meneliti Kantor cabang yang ada di Martapura Cindai Alus Jl. A. Yani km. 39,5 Samping Berlian *Guest House* Martapura yang didirikan oleh Bapak H. Muhammad Irhami, LC bersama Bapak Muhammad Supiadi pada tahun 2011.

Adanya pernyataan dari masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan Haji ataupun Umroh di PT Ma'ali Wisata Kota Martapura ini merasa sangat puas dan percaya pada pelayanan tersebut, bahkan ada yang menggunakannya lebih dari satu kali, berarti jasa yang diberikan telah sesuai harapan para Jamaah. Bahwasanya beberapa jamaah PT Maali yang pernah penulis temui mengatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, baik itu dari segi fasilitas yang diberikan, akomodasi, dan pelayanan secara individual yang diberikan.

Akan tetapi, permasalahan disini terlihat pada rating penilaian yang belum terisi pada akun *Google Maps* PT Ma'ali Wisata Kota Martapura ini, dimana ketika masyarakat ingin mencari letak keberadaan Kantor, pasti melihat *responsive* rating penilaian, tentunya hal ini berpengaruh pada kestabilan minat jamaah untuk menggunakan jasa PT Maali Wisata Kota Martapura.

Dari uraian diatas tertarik dan termotivasi untuk meneliti lebih jauh mengenai kualitas pelayanan PT Maali Wisata Kota Martapura terkait dari rasa kepercayaan dan kepuasan jamaah terkait dengan permasalahan yang dihadapi untuk dapat ditingkatkan dan dikembangkan agar

bisa mengenalkan PT Ma'ali Wisata kepada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan dan pelayanannya.

Adapun cara meneliti dengan mengedepankan *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (bukti Nyata), dan *Empathy* (Perhatian) sebagai acuan dalam meneliti seberapa puas jamaah dari pelayanan PT Ma'ali Wisata Kota Martapura. Peneliti memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur dan mengetahui variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan. Cara menganalisis disini menggunakan 4 kuadran, untuk mengidentifikasi respon jamaah dari kualitas pelayanan dan atribut-atribut yang diberikan. Dari analisis 4 kuadran tersebut kemudian bisa dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel mana saja yang perlu dilakukan pembenahan dan yang paling diperhatikan.

Dari hal tersebut peneliti ingin mengidentifikasi kualitas pelayanan di PT Ma'ali Wisata untuk menganalisis respon jamaah apakah terdapat kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan ataukah sudah sesuai dengan *ekspektasi*. Kemudian penulis mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan di PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Haji dan Umroh dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Kota Martapura”.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya, kualitas adalah segala sesuatu yang dikehendaki oleh pelanggan. Berarti, kualitas berdasarkan dari pengalaman actual konsumen ataupun pelanggan terhadap jasa atau produk yang didasari persyaratan-persyaratan atau item-item tertentu.

#### a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya, ada delapan dimensi kualitas, yaitu : *performance/kinerja*, *aesthetic/keindahan*, *serviceability/perbaikan* dan perawatan, *features/keunikan*, *reliabilitas/jasa* menjalankan fungsi, *durability/daya tahan*, dan *quality of conformance/kualitas kesesuaian*.

#### b. Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Slamet dan Lucy Nancy tujuan kualitas pelayanan yaitu:

- Untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
- Untuk menghindari terjadinya tuntutan – tuntutan dari konsumen.

- Untuk menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- Untuk mempertahankan konsumen

c. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Tujuan utamanya adalah mengukur hubungan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan atau produk dengan prioritas untuk meningkatkan kinerja. Metode ini sering disebut sebagai *quadrant analysis*, yang menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari setiap item yang ditawarkan. Hal ini membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja yang sebenarnya dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan item tersebut.

***Importance Performance Analysis (IPA)***

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan kinerja yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Teori penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing-masing atribut diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian skor masing-masing skala dengan jumlah responden yang memilih pada skala likert. menyediakan diagram kartesius.

Diagram kartesius yaitu suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dan X adalah rata-rata (mean) dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata (mean) dari skor tingkat kepentingan. Tujuan dari analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan berada di kuadran A, B, C atau D dalam diagram kartesius.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang melakukan penekanan penjelasan mengenai analisis penilaian dan harapan jamaah PT Ma'ali Wisata terhadap pelayanan. Tempat penelitian akan dilakukan di PT Ma'ali Wisata Tour & Travel Haji dan Umroh yang terletak di Jalan A. Yani No. km 39, RW.5, Cindai Alus, Kec. Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 71200. Populasi dalam penelitian ini yaitu para jamaah yang pernah mendapatkan jasa pelayanan Biro Perjalanan PT

Ma'ali Wisata yaitu sekitar 3.818 orang jamaah. Peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* yakni *purposive sampling*, dengan teknik perhitungan rumus *Slovin* yaitu sampel sebanyak 97 responden. Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS *Statistic Versions 27.0*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Sejarah PT Ma'ali Wisata Tour & Treavel Haji dan Umroh

PT Ma'ali Wisata merupakan sebuah biro perjalanan dibidang pelayanan penyeleggaraan ibadah Haji dan Umroh. Terbentuknya PT Ma'ali Wisata karena melihat antusiasnya masyarakat akan melaksanakan ibadah Umroh maupun Haji akan tetapi minim bekal pengetahuan tentang tata cara melakukan ibadah tersebut, maka dari itu PT Ma'ali Wisata memberikan pelayanan yang bermaksud untuk memabantu jalannya ibadah dengan nyaman dan terarah dengan baik sesuai syariat Islam.

Lahirnya PT Ma'ali Wisata pertama resmi didirikan di Kota Banjarmasin pada tanggal 25 September 2013, yang ber alamat di Jl. A. Yani Km. 11 Komplek Pesona Modern Kec.Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan, dibangun oleh ustadz H. Muhammad Irhami, Lc. Sebagai direktur utama. Sekarang telah memiliki SK Izin Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) No.440/2020 dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK) No.604/2021 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 08 November 2020. PT Maali Wisata juga pernah mendapat “*Award Winner Indonesia Best Tour & Travel* di tahun 2016”.

Banyaknya jamaah yang berminat dan merasa puas dengan pelayanan PT Ma'ali Wisata menjadikan kantor dibangun di beberapa kota, sekarang ini telah memiliki beberapa cabang yang salah satunya adalah Kantor di Kota Martapura, Jl. A. Yani Km 39,5 samping *Berlian Guest House*, Cinday Alus. Terbentuknya Kantor di Kota Martapura tentunya dikarenakan minat masyarakatnya yang sangat antusias dalam beribadah Haji maupun Umroh, Kantor tersebut dibangun oleh Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc. Bersama Ustadz Muhammad Supiadi pada tahun 2020.

##### Visi dan Misi PT Ma'ali Wisata

Visi “sesuai dengan tuntunan Al-qur'an dan as-sunnah”.

Misi :

- a. Syiar tentang ibadah haji dan umrah
- b. Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Alqur'an & As-Sunnah)

- c. Berperilaku bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan
- d. Perlindungan karyawan untuk selalu melayani jamaah secara professional dan amanah.

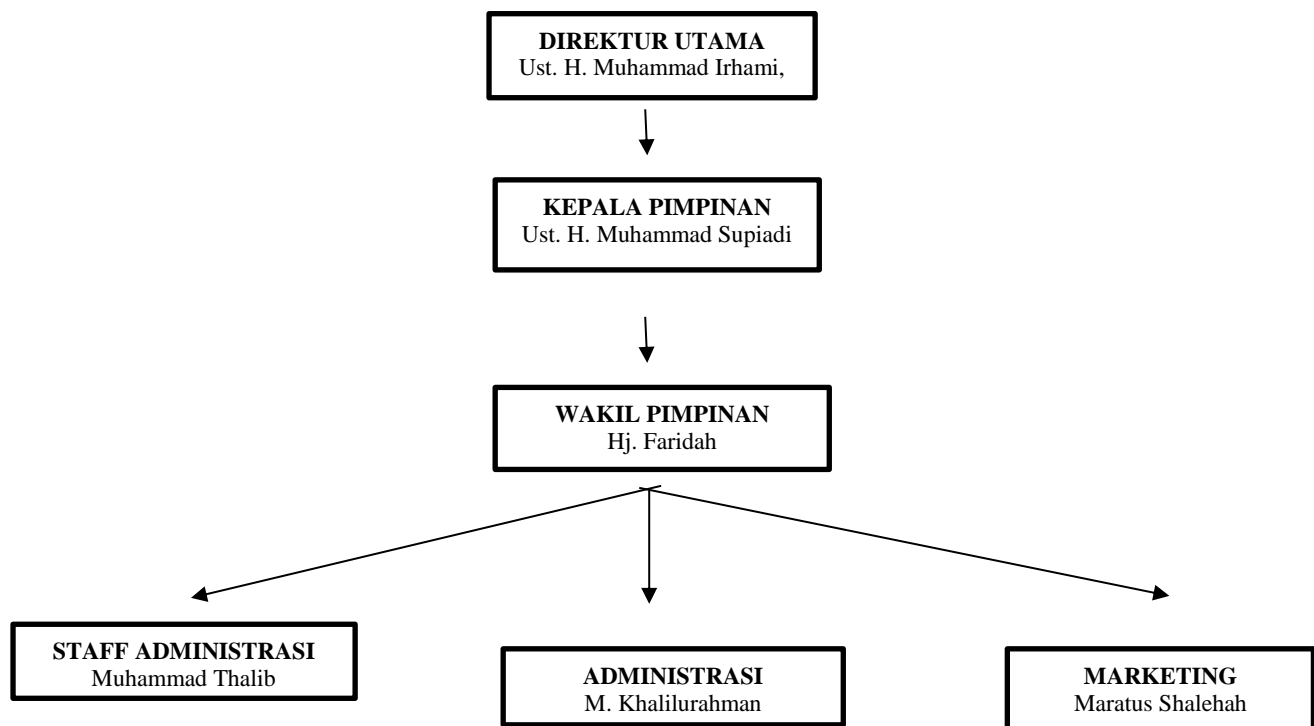
### **Motto dan Komitmen PT Ma'ali Wisata**

Motto "Melayani Anda adalah Kebanggaan Kami"

Komitmen :

- a. Terus berupaya mneingkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta bimbingan kepada semua tamu Allah Swt, dan tamu Rasulullah Saw.
- b. Menjadi partner perjalanan ibadah Haji dan Umroh dengan pelayanan maksimal dan professional.

### **Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata Kota Martapura**



*Sumber : Kantor PT Ma'ali Wisata Kota Martapura*

**Gambar 1.** Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata Martapura

### **Legalitas Perusahaan**

Nama Perusahaan : PT Ma'ali Wisata Kota Martapura  
Bidang Usaha : Biro Perjalanan Haji & Umroh  
Alamat : Martapura, Cinday Alus. Jl. A. Yani Km.39,5

No. Telephone : 0857-7710-7121/0822-3767-5027  
 Instagram : @pt\_maali\_wisata\_martapura  
 ITUP Parawisata : 556/37/DISBUDPARPORA/WST/BPW/V/2014  
 SK. Menteri Hukum dan HAM : AHU-59171.AH.0101.Tahun 2013  
 Nomr Induk Berusaha (NIB) : 0220000280876  
 Akta : No. 43 Tanggal 25 September 2013  
 SK Terdaftar : S-59111KT/WPJ.29/KP.0103/2014  
 NPWP : 66.981.77.4-731.00  
 Izin Umroh : 440/2020  
 Izin Haji : 604/2021

### Karakteristik Responden

Terkumpulnya data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner oleh penulis secara langsung (*offline*) dan melalui jejaring sosial (*online*) kepada 97 orang responden/jamaah dari PT Ma'ali Wisata Kota Martapura. Adapun karakteristik responden sebagai berikut :

#### Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.** Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	44	45,4%
2.	Perempuan	53	54,6%
Jumlah		97	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

#### Usia

Pengelompokan responden berdasarkan usia disajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.** Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	20-30	18	18,6%
2.	31-40	28	28,9%
3.	41-50	30	30,9%
4.	51-60	16	16,5%
5.	>60	5	5,2%
Jumlah		97	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

## Alamat

Pengelompokan responden berdasarkan Alamat disajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.** Jumlah Responden Berdasarkan Alamat

No.	Alamat	Jumlah	Persentase
1.	Kota Martapura	46	46,4%
2.	Kota Banjarmasin	10	10,3%
3.	Kota Banjarbaru	17	17,5%
4.	Kota Astambul	17	17,5%
5.	Kota Pelaihari	5	5%
6.	Kota Tanjung	2	2%
Jumlah		97	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

## Seberapa seringnya Jamaah menggunakan Jasa PT Ma'ali Wisata

Pengelompokan responden berdasarkan seringnya memakai jasa PT Ma'ali Wisata disajikan pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.** Jumlah Responden yang memakai Jasa PT Maali Wisata

No.	Seberapa sering	Jumlah	Persentase
1.	1 Kali	84	86,6%
2.	2 Kali	12	12,4%
3.	3 Kali	0	0
4.	Tak Terhitung	1	1%
Jumlah		97	100%

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

## Uji Validitas Kuesioner dan Uji Reliabilitas Kuesioner

### Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas digunakan untuk menganalisis kelayakan item-item pernyataan untuk mendefinisikan 4 variabel kualitas pelayanan. Pengujian validitas variabel harusnya dilakukan pada setiap butir pernyataan, cara mengujinya dengan melihat koefisien korelasi rhitung dibandingkan dengan rtabel. Untuk *degree of freedom* (df)=N-2, N adalah jumlah sampel. Suatu indikator dikatakan valid jika, df=n-2 menjadi df=97-2= 95 dengan signifikan ( $\alpha$ ) 0,05, maka df ke 95 didapat dari nilai rtabel = 0,1996, dengan ketentuan sebagai berikut.

- a) Jika nilai rhitung > rtabel, dan nilainya positif maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.
- b) Jika nilai rhitung < rtabel, maka instrumen pernyataan tersebut dapat dikaatakan tidak valid.

Berikut ini hasil uji validitas instrumen Tingkat kepentingan/*importance* dan Tingkat kinerja/*performance*, data diolah berdasarkan perhitungan dari SPSS versi IBM 27.0 dalam bentuk tabel:

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan/*Importance*

Variabel	Item	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{table}}$	Ket.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Y1.1	0,700	0,200	Valid
	Y1.2	0,597	0,200	Valid
	Y1.3	0,312	0,200	Valid
<i>Ressponsiveness</i> (Daya Tanggap)	Y2.1	0,641	0,200	Valid
	Y2.2	0,713	0,200	Valid
	Y2.3	0,790	0,200	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Y3.1	0,737	0,200	Valid
	Y3.2	0,811	0,200	Valid
	Y3.3	0,889	0,200	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	Y4.1	0,832	0,200	Valid
	Y4.2	0,800	0,200	Valid
	Y4.3	0,803	0,200	Valid
	Y4.4	0,755	0,200	Valid
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Y5.1	0,762	0,200	Valid
	Y5.2	0,625	0,200	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah output SPSS 27)

**Tabel 6.** Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja/*Performance*

Variabel	Item	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{table}}$	Ket.
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X1.1	0,684	0,200	Valid
	X1.2	0,599	0,200	Valid
	X1.3	0,599	0,200	Valid
<i>Ressponsiveness</i> (Daya Tanggap)	X2.1	0,509	0,200	Valid
	X2.2	0,674	0,200	Valid
	X2.3	0,772	0,200	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	X3.1	0,700	0,200	Valid
	X3.2	0,757	0,200	Valid
	X3.3	0,797	0,200	Valid
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	X4.1	0,748	0,200	Valid
	X4.2	0,602	0,200	Valid
	X4.3	0,782	0,200	Valid
	X4.4	0,538	0,200	Valid
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	X5.1	0,542	0,200	Valid
	X5.2	0,322	0,200	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah output SPSS 27)

## Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan konsistensi dari alat ukur yang digunakan atau sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Untuk menguji keadaan (reliabel) suatu pernyataan dengan menggunakan teknik uji *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk tiap *item* melalui program SPSS, dengan derajat signifikansi 95% ( $\alpha=0,05$ ), dan  $df=N-2$ .

- a) Jika nilai hitung  $> r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan reliabel
- b) Jika nilai hitung  $< r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan tidak reliabel.

Berikut hasil uji reliabilitas instrumen Tingkat kepentingan/*importance* dan Tingkat kinerja/*performance*, data diolah berdasarkan perhitungan dari SPSS versi IBM 27 dalam bentuk tabel :

**Tabel 7.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Keseluruhan Tingkat Kepentingan/*Importance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,935	15

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

**Tabel 8.** Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Keseluruhan Tingkat Kinerja/*Performance*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,899	15

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

Berdasarkan uji reliabilitas yang disajikan dalam bentuk tabel diatas, menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yang lebih dari 0,60 dapat dikatakan bahwa hasil instrumen keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah reliabel.

## Analisis Tingkat Kepuasan Jamaah yang diberikan oleh PT Maali Wisata Kota Martapura dengan menerapkan Metode IPA

### Variabel Kepentingan/*Importance* dan Tingkat Kinerja/*Performance*

Pada penelitian ini, melakukan analisis perbandingan antara nilai rata-rata tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan masing-masing. Jika *mean* (nilai rata-rata) tingkat kinerja (P) sesuai dengan atau melebihi *mean* tingkat kepentingan (I) berarti tidak ada gap/kesenjangan, karena nilainya menjadi positif. Akan tetapi, jika nilai *mean* tingkat kinerja (P) lebih kecil dari nilai *mean* tingkat kepentingan (I) berarti ada *gap* yang menyebabkan nilai menjadi negatif. Dari hasil penelitian, tabulasi data yang didapat nilai rata-rata masing-masing P dan I disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 9.** Nilai mean P dan I per Variabel

No.	Variabel	I	P	P-I
1.	<i>Reliability</i>	5	4,31	(0,69)
2.	<i>Responsiveness</i>	5	4,27	(0,73)
3.	<i>Assurance</i>	5	4,4	(0,6)
4.	<i>Tangibles</i>	5	4,48	(0,52)
5.	<i>Emphaty</i>	4,65	4,57	(0,43)

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)

**Tabel 10.** Nilai mean P dan I per Item

Variabel	Item Performance	Item Importance	Performance	Importance	P-I
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X1_1	Y1_1	4,371	5	-0,62
	X1_2	Y1_2	4,22	5	-0,78
	X1_3	Y1_3	4,32	5	-0,68
<i>Ressponsiveness</i> (Daya Tanggap)	X2_1	Y2_1	4,25	5	-0,75
	X2_2	Y2_2	4,28	5	-0,72
	X2_3	Y3_1	4,3	5	-0,7
<i>Assurance</i> (jaminan)	X3_1	Y3_2	4,546	5	-0,45
	X3_2	Y3_3	4,41	5	-0,59
	X3_3	Y4_1	4,36	5	-0,64
	X3_4	Y4_2	4,27	5	-0,73
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	X4_1	Y4_3	4,52	5	-0,48
	X4_2	Y4_2	4,44	4,515	-0,08
	X4_3	Y4_3	4,495	4,557	-0,06
<i>Emphaty</i> (Perhatian)	X5_1	Y5_1	4,371	4,52	-0,15
	X5_2	Y5_2	4,76	4,794	-0,03

Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)

**Keterangan :**

X1\_1 : Informasi yang diberikan PT M'aali Wisata selama proses pendaftaran hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah diterima

X1\_2 : Pelayanan yang diberikan staff PT Ma'ali Wisata secara adil dan sesuai syariat

X1\_3 : Penjelasan PT Ma'ali Wisata dalam menjelaskan wisata tempat-tempat bersejarah kepada jamaah

X2\_1 : Cepat dan tanggapnya PT Ma'ali wisata dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan

X2\_2 : Kesigapan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan bantuan selama perjalanan haji ataupun umroh

X2\_3 : Pelayanan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan solusi pada permasalahan

- X3\_1 : PT Ma'ali Wisata menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan jamaah selama di tanah suci
- X3\_2 : PT Ma'ali Wisata memberikan tingkat keamanan kepada jamaah selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah
- X3\_3 : Kompetensi dan keahlian staff PT Ma'ali Wisata
- X4\_1 : Kebersihan dan kerapian tempat pelayanan PT Ma'ali Wisata
- X4\_2 : Fasilitas transportasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata
- X4\_3 : Kebersihan dan kerapian yang dikenakan staff PT Ma'ali Wisata
- X4\_4 : Ketersediaan fasilitas ibadah seperti tempat sholat dan perlengkapan yang diberikan PT Ma'ali Wisata
- X5\_1 : Kemampuan staff dalam mendengarkan dan memperhatikan serta memahami keluhan atau masalah jamaah
- X5\_2 : Staff PT Ma'ali Wisata memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan bantuan tambahan kepada jamaah yang sudah berusia lanjut (lansia) atau orang yang berkebutuhan khusus (disabilitas).
- 
- Y1\_1 : Informasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata selama proses pendaftaran hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah diterima
- Y1\_2 : Pelayanan yang diberikan staff PT Ma'ali Wisata secara adil dan sesuai syariat
- Y1\_3 : Penjelasan PT Ma'ali Wisata dalam menjelaskan wisata tempat-tempat bersejarah kepada jamaah
- Y2\_1 : Cepat dan tanggapnya PT Ma'ali Wisata dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan
- Y2\_2 : Kesigapan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan bantuan selama perjalanan haji ataupun umroh
- Y2\_3 : Pelayanan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan solusi pada permasalahan
- Y3\_1 : PT Ma'ali Wisata menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan jamaah selama di tanah suci
- Y3\_2 : PT Ma'ali Wisata memberikan tingkat keamanan kepada jamaah selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah
- Y3\_3 : Kompetensi dan keahlian staff PT Ma'ali Wisata
- Y3\_4 : Kebersihan dan kerapian tempat pelayanan PT Ma'ali wisata
- Y4\_1 : Fasilitas transportasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata

- Y4\_2 : Kebersihan dan kerapian yang dikenakan staff PT Ma'ali wisata
- Y4\_3 : Ketersediaan fasilitas ibadah seperti tempat sholat dan perlengkapan yang diberikan PT Ma'ali Wisata
- Y5\_1 : Kemampuan staff dalam mendengarkan dan memperhatikan serta memahami keluhan atau masalah jamaah
- Y5\_2 : Staff PT Ma'ali wisata memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan bantuan tambahan kepada jamaah yang sudah berusia lanjut (lansia) atau orang yang berkebutuhan khusus (disabilitas).

Dari tabel 10 diatas dan uraiannya, pada variabel *reliability* (kehandalan) ada *item* pertanyaan tentang Informasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata selama proses pendaftaran hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah diterima memiliki nilai *mean performance* yakni 4,371 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,62. Kemudian *item* kedua pernyataan tentang Pelayanan yang diberikan staff PT Ma'ali Wisata secara adil dan sesuai syariat memiliki nilai *mean performance* yakni 4,22 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,78. Adapun *tem* ketiga pernyataan tentang Penjelasan PT Ma'ali Wisata dalam menjelaskan wisata tempat-tempat bersejarah kepada jamaah memiliki nilai *mean performance* yakni 4,32 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,68.

Variabel *ressponsiveness* (Daya Tanggap) ada *item* pernyataan tentang Cepat dan tanggapnya PT Ma'ali Wisata dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan memiliki nilai *mean performance* yakni 4,25 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,75. Kemudian *item* kedua pernyataan tentang Kesigapan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan bantuan selama perjalanan haji ataupun umroh memiliki nilai *mean performance* yakni 4,28 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,515, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,72,. Adapun *tem* ketiga pernyataan tentang Penjelasan Pelayanan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan solusi pada permasalahan memiliki nilai *mean performance* yakni lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,7.

Variabel *assurance* (jaminan) ada *item* pernyataan tentang PT Ma'ali Wisata menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan jamaah selama di tanah suci memiliki nilai *mean performance* yakni 4,3 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,557, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,45. Kemudian *item* kedua pernyataan tentang PT Ma'ali Wisata memberikan tingkat keamanan kepada jamaah selama perjalanan dan

pelaksanaan ibadah memiliki nilai *mean performance* yakni 4,546 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,59. Adapun *tem* ketiga pernyataan tentang Kompetensi dan keahlian staff PT Maali Wisata memiliki nilai *mean performance* yakni lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,64.

Setelah itu, variabel *tangibles* (Bukti Nyata) ada *item* pertanyaan tentang Kebersihan dan kerapian tempat pelayanan PT Maali wisata memiliki nilai *mean performance* yakni 4,41 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,52, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,73. Kemudian *item* kedua pernyataan tentang Fasilitas transportasi yang diberikan PT Maali Wisata memiliki nilai *mean performance* yakni 4,36 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,515, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,48. Adapun *item* ketiga pernyataan tentang Penjelasan Kebersihan dan kerapian yang dikenakan staff PT Maali wisata memiliki nilai *mean performance* yakni 4,371 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,557, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,08, lalu *item* keempat pernyataan tentang Ketersediaan fasilitas ibadah seperti tempat sholat dan perlengkapan yang diberikan PT Maali Wisata memiliki nilai *mean performance* 4,76 yakni lebih kecil dari *mean Importance* yakni 5, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,06.

Setelah itu, variabel *Emphaty* (perhatian) ada *item* pertanyaan tentang Kemampuan staff dalam mendengarkan dan memperhatikan serta memahami keluhan atau masalah jamaah memiliki nilai *mean performance* yakni 4,371 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,52, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,15. Kemudian *item* kedua pernyataan tentang Staff PT Maali wisata memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan bantuan tambahan kepada jamaah yang sudah berusia lanjut (lansia) atau orang yang berkebutuhan khusus (disabilitas), memiliki nilai *mean performance* yakni 4,76 lebih kecil dari *mean Importance* yakni 4,794, itu berarti terdapat kesenjangan (gap) sebesar -0,03.

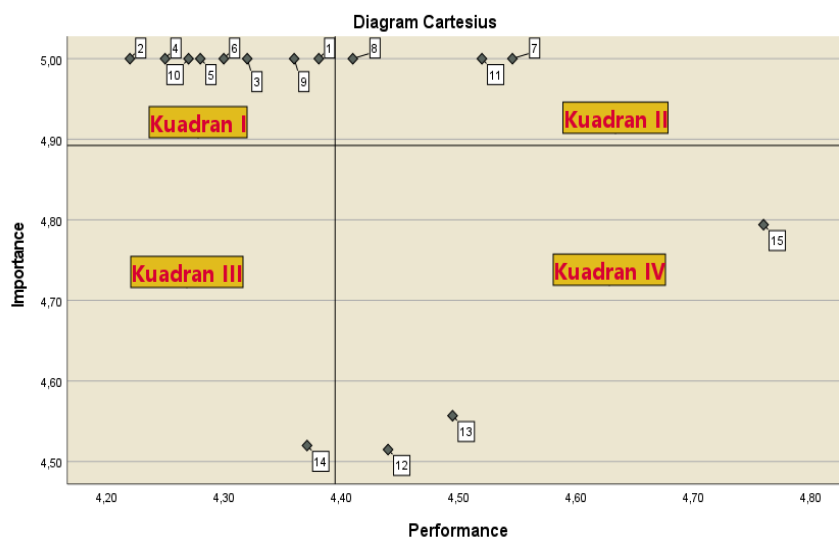
Berdasarkan data keseluruhan, ada beberapa variabel tingkat kinerja yang belum memenuhi keinginan jamaah. Dengan kata lain, kualitas pelayanan yang diberikan harus ditingkatkan lagi.

### **Usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Maali Wisata Kota Martapura dengan metode IPA**

Usulan prioritas tindakan yang perlu dilakukan dengan metode IPA diukur melalui diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dengan X adalah rata-rata dari nilai *mean skor Performance* dan Y adalah rata-rata dari nilai *mean skor*

*Importance*. Diagram kartesius biasanya digunakan sebagai alat pengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan responden, untuk mengetahui dimana letak *item-item* pada kuesioner yang telah disebar.

Berikut ini diagram kartesius dijelaskan dalam gambar diibawah ini, yang menjelaskan posisi *item-item* terbagi ke dalam empat kuadran.



**Gambar 2.** Hasil Rata-Rata Instrumen ke Diagram Cartesius

*Sumber : Hasil Penelitian 2024 (data diolah)*

Keterangan :

#### **Kuadran I (Concentrate These)**

Kuadran I memuat faktor-faktor *urgensi* (penting) namun faktanya faktor ini belum sesuai dari harapan (tingkat kepuasan rendah), Maka variabel di dalamnya harus ditingkatkan. Maksudnya apabila atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap memiliki peran penting yang sangat tinggi namun, tingkat kinerjanya bisa dikatakan rendah sehingga harus dilakukan pembenahan berkelanjutan untuk meningkatkan *performance* yang berguna memperbaiki *item*.

- 1 (Informasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata selama proses pendaftaran hingga pelaksanaan sesuai dengan apa yang telah diterima)
- 2 (Pelayanan yang diberikan staff PT Ma'ali Wisata secara adil dan sesuai syariat)
- 3 (Penjelasan PT Ma'ali Wisata dalam menjelaskan wisata tempat-tempat bersejarah kepada jamaah)
- 4 (Cepat dan tanggapnya PT Ma'ali Wisata dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan)
- 5 (Kesigapan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan bantuan selama perjalanan haji ataupun umroh)
- 6 (Pelayanan staff PT Ma'ali Wisata dalam memberikan solusi pada permasalahan)

- g) 9 (Kompetensi dan keahlian staff PT Ma'ali Wisata)
- h) 10 (Kebersihan dan kerapian tempat pelayanan PT Ma'ali Wisata)

Jadi, pada kuadran I harus lebih diprioritaskan dan diperhatikan karena sangat penting dan kinerjanya harus ditingkatkan lagi.

### **Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)**

Faktor-faktor yang termuat di dalamnya dianggap penting dan sesuai. Jadi kepuasan dikatakan relatif tinggi, maka harus dipertahankan sebagai penunjang kepuasan.

- a) 7 (PT Ma'ali Wisata menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan jamaah selama di tanah suci)
- b) 8 (PT Ma'ali Wisata memberikan tingkat keamanan kepada jamaah selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah)
- c) 11 (Fasilitas transportasi yang diberikan PT Ma'ali Wisata)

Pada 3 item ini harus dipertahankan, karena sudah sangat sesuai dengan kehendak jamaah.

### **Kuadran III (*Low Priority*)**

Variabel yang di dalamnya dianggap kurang penting oleh jamaah, faktanya kinerja yang dilakukan tidak begitu dihiraukan. Maka dari itu variabel ini perlu dibenahi sebab manfaat yang dirasakan jamaah sangat minim atau tidak dihiraukan. Faktor yang ada dalam kuadran disini harus pertimbangan kembali untuk dilakukan pembenahandengan mengacu pada pertanyaan yang berpengaruh terhadap manfaat yang jamaah rasakan, serta mencegah pertanyaan bergeser ke Kuadran I.

- a) 14 (Kemampuan staff dalam mendengarkan dan memperhatikan serta memahami keluhan atau masalah jamaah)

Item pada kuadran III ini dinilai kurang penting bagi jamaah. Akan tetapi, item ini perlu dipertahankan juga untuk menunjang keberlangsungan perkembangan PT Ma'ali Wisata.

### **Kuadran IV (*Possible Overkill*)**

Faktor yang ada disini menurut persepsi pelanggan terlalu over (berlebihan), maka dari itu variabel yang terlalu berlebihan bagi pelanggan ini dapat dikurangi untuk meng efisienkan anggaran. Atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, tetapi mempunyai *performance* yang bagus. Sehingga perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut lain yang memiliki prioritas tinggi tapi masih membutuhkan peningkatan.

- a) 12 (Kebersihan dan kerapian yang dikenakan staff PT Ma'ali Wisata)
- b) 13 (Ketersediaan fasilitas ibadah seperti tempat sholat dan perlengkapan yang diberikan PT Ma'ali Wisata)
- c) 15 (Staff PT Ma'ali Wisata memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang membutuhkan bantuan tambahan kepada jamaah yang sudah berusia lanjut (lansia) atau orang yang berkebutuhan khusus (disabilitas)).

Pada kuadran 4 ini perlu dilakukan pembenahan, karena dapat dikatakan berlebihan bagi jamaah, tapi bisa dipertahankan.

## 5. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

PT Maali Wisata Kota Martapura didirikan oleh Ust. Muhammad Supiadi bersama Ust. H.Muhammad Irhami. Lc. Berdiri ditahun 2011. Produknya ada 5 yaitu : Umrah Reguler. Request, Arba'in, Ramadhan, dan umrah plus.

Dari diagram kartesius, pada Kuadran I ada 8 item yang perlu diperhatikan dan diprioritaskan yaitu : 1,2,3,4,5,6,9 dan 10. Pada kuadran II ada 3 item yang perlu dipertahankan yaitu : 7,8 dan 11. Pada kuadran III ada 1 item yang tidak dihiraukan yaitu : item 14. Pada kuadran IV ada 3 item yang perlu dibenahi agar dapat mengefisienkan anggaran, yaitu : 12,13,dan 15.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan metode IPA, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut :

PT Maali Wisata Kota Martapura perlu meningkatkan kualitas *performance* dengan memperbaiki *reliability* dan *responsiveness*. Agar tidak terjadinya *complain* ataupun *branding* yang buruk dari jamaah yang telah mendapatkan pelayanan dari PT Maali Wisata.

Diharapkan agar peneliti selanjutnya dapat lebih *berekplorasi* lagi untuk meningkatkan dan mengembangkan apa yang sudah diteliti. Dengan mengedepankan pedoman *literatur* yang *update*.

## REFERENSI

- Ali, M. M. (2022, Februari 27). Metodologi penelitian kuantitatif dan penerapannya dalam penelitian. *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, 1(2), 1–5.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023, Juni 12). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *PILAR*, 14(1), 15–31.
- Calista, D. (2022). Analisis kualitas layanan dengan metode Important Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value's (PGCV) (Studi kasus: PT. Indosat Ooredoo Hutchison wilayah Makassar) [Skripsi, Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/23646/>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022, Februari 22). Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Gani, A. R. A. (2020, Januari 4). Inilah 39 travel umrah resmi yang terdaftar di Kemenag Kalsel hingga tahun 2019 - Halaman all. *BanjarmasinPost Wiki*. <https://banjarmasinpostwiki.tribunnews.com/2020/01/04/inilah-39-travel-umrah-resmi-yang-terdaftar-di-kemenag-kalsel-hingga-tahun-2019?page=all>
- Hia, A. M., Ali, H., & Sumartyo, F. D. S. (2022, September 23). Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan: Analisis kualitas pelayanan, inovasi produk dan kepuasan konsumen (Literature review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(2), 368–379. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2.48>
- Hidayatullah, A. H. (2024). Evaluasi kualitas kepuasan nasabah dengan pendekatan Importance Performance Analysis (Studi kasus pada PT. Pegadaian Syariah UPS Murjani Banjarbaru) [Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin]. <https://idr.uin-antasari.ac.id/23749/>
- Idris, M. K., Dewayana, T. S., & Habyba, A. N. (2022, Maret 19). Service quality dan Importance Performance Analysis untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan nasabah bank. *Journal Industrial Servicess*, 7(2), 243–252. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i2.13828>
- Ilhamalimy, R. R., & Mahaputra, M. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(1), 85–97. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i1.604>
- Khaliq, R. (2018). Importance Performance Analysis dalam kasus kepuasan konsumen usaha laundry. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(34), 47–64. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i34.2380>
- Lolita, Y. (2024). Analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin [Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin]. <https://idr.uin-antasari.ac.id/11327/>

- Maharani, M. (2020, Desember 7). Strategi peningkatan kualitas pelayanan umrah dan haji khusus di PT Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(2), 257–273. <https://doi.org/10.14421/jmd.2020.62-06>
- Mahdiya, I. (2017). Importance Performance Analysis terhadap pelayanan permintaan informasi debitur individual (IDI) historis pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan [Skripsi, Syariah dan Ekonomi Islam]. <https://doi.org/10/BAB%20V.pdf>
- Mardiastuti, A. (2024, Juni 10). Mengenal rumus Slovin, kapan digunakan dan contoh soal. *detikjabar*. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6253944/mengenal-rumus-slovin-kapan-digunakan-dan-contoh-soal>
- Marlindawaty. (2020, September 30). Kualitas pelayanan administratif publik di Kelurahan Sepinggan Raya Kota Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*. <https://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/view/124>
- Millah, H. (2020, Juli 5). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 134–142.
- News, R. (2024, Januari 23). Diduga gelapkan uang jemaah umrah asal Martapura, bos travel diamankan kepolisian. *KBK News*. <https://kbk.news/diduga-gelapkan-uang-jemaah-umrah-asal-martapura-bos-travel-diamankan-kepolisian/>
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel Ahass berdasarkan hasil matrix. *Reka Integra*, 1(3). <https://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/279>
- Redfot, K. P. (2022, Oktober). Tiga hari terlambat pulang ke tanah air, 21 jemaah umroh Kalsel terlantar di Jeddah. *Kalimantan Post*. <https://kalimantanpost.com/2022/10/tiga-hari-terlambat-pulang-ke-tanah-air-21-jemaah-umroh-kalsel-terlantar-di-jeddah/>
- Rumengan, B. S. (2024). Analisis pengaruh pemasaran holistik dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di The Mukaruma Cafa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/27498>
- Slamet, & Nancy, L. (2022, Agustus 31). Pengaruh harga, fasilitas dan kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana Jakarta Barat (Studi pelanggan Bersih Sehat Puri Kencana). *Jurnal Manajemen*, 7(1), 55–66. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v7i1.239>
- Wahid, M. (2022, April 27). Jumlah calon haji 2022 dari Kabupaten Banjar estimasi sebanyak 223 orang. *Banjarmasinpost.co.id*. <https://banjarmasin.tribunnews.com/2022/04/27/jumlah-calon-haji-2022-dari-kabupaten-banjar-estimasi-sebanyak-223-orang>