DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nim	: 24220027
Nama Lengkap	: Hafizoh
Tempat/Tanggal Lahir	: Jelutih, 28 Februari 2005
Alamat lengkap	: Jelutih. RT / RW : 04 / 01. Desa / Kelurahan : Jelutih. Kecamatan : Kec. Batin XXIV. Kabupaten : Kab. Batanghari.

II. Pendidikan

a. Formal

1. SD Negeri 160 jelutih, lulus tahun 2015
2. MTS Darul Ulum Durian Luncuk, lulus tahun 2018
3. SMK Negeri 3 Batang Hari, lulus tahun 2022

b. TidakFormal

1. Kursus Komputer (*Microsoft Office*), lulus tahun 2018

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi /perkerjaan

1. Magang di Bank BRI (Costumer Service) selama 3 bulan ditahun 2020
2. Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) SMK selama masa sekolah.
3. Karyawan Café – Nosuga, Jakarta Timur, selesai tahun 2023
4. Magang – Bank BSI (Sales Force) di Gadjag mada, selama 1 bulan ditahun
5. Magang di PT Aretha Tour & Travel sebagai Administrasi Operasional pada tahun 2026.



Jakarta, Juli 2026

HAFIZOH

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 24220027
Nama Lengkap : Hafizoh
Dosen Pembimbing : Bryan Givan, S.E, M.M
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanandan dan Kecepatan Respon Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh dan Haji Pada PT. Aretha

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	8 April 2026	Bimbingan perdana. Konsep dan Judul	
2	10 April 2026	Bimbingan BAB 1	
3	28 April 2026	Bimbingan Bab 2	
4	2 Mei 2026	Revisi BAB 1 dan BAB 2	
5	12 Mei 2026	Acc BAB 1 dan 2. Bimbingan BAB 3	
6	19 Mei 2026	Revisi BAB 3	
7	9 Juni 2026	Pengurahan BAB 4 dan 5	
8	29 Juni 2026	ACC Keseluruhan BAB	
9		Simulasi SIdang	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Tugas Akhir

- **Dimulai pada** tanggal : 8 April 2026
- **Diakhiri pada** tanggal : 29 Juli 2026
- **Jumlah pertemuan** bimbingan : 8

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Bryan Givan, S.E, M.M)

aretha travel

Member Of
ASPHIRASI ALBILAD TOUR & TRAVEL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD KHOLID JAMALUDDIN
Jabatan : DIREKTUR UTAMA PT. MICHELLE ARETHA UNIVERSAL
Alamat : P. Gede, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : HAFIZOH
Nim : 24220027
Asal Sekolah : UNIVERSITAS NUSA MANDIRI Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : MANAJEMEN

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan riset di PT. ARETHA pada tanggal 1 april 2026 – 29 juni 2026 selama riset yang bersangkutan mengamati tentang proses kegiatan Umroh- Haji yang ada di PT. MICHELLE ARETHA UNIVERSAL.
Demikian surat keterangan riset ini kami buat untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 juni 2026
Yang menerangkan,

ARETHA TOUR & TRAVEL

Muhammad Kholid Jamaluddin
Direktur Utama

PT. MICHELLE ARETHA UNIVERSAL
Jl. Raya Pd. Gede No.8-9 A, RT.3/RW.2, Pinang Ranti, Kec. Makasar,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13560 – Indonesia
Telp : +62 21 – 22879942 – 082324961003 - 0811119570 - Email : arethatour@gmail.com

LAMPIRAN

A. Lampiran 1 Daftar Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Indikator
1	PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan.	Keandalan (Reliability)
2	Jadwal keberangkatan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	Keandalan (Reliability)
3	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat ketika jamaah membutuhkan bantuan.	Daya Tanggap (Responsiveness)
4	Petugas selalu siap membantu ketika saya mengalami kesulitan.	Daya Tanggap (Responsiveness)
5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik mengenai layanan umroh dan haji.	Jaminan (Assurance)
6	Saya merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Aretha Tour dan Travel.	Jaminan (Assurance)
7	Petugas memberikan perhatian terhadap kebutuhan jamaah secara individual.	Empati (Empathy)
8	Petugas melayani jamaah dengan ramah dan sopan.	Empati (Empathy)
9	Fasilitas yang disediakan PT Aretha Tour dan Travel dalam kondisi baik dan memadai.	Bukti Fisik (Tangibles)
10	Penampilan petugas terlihat rapi dan profesional.	Bukti Fisik (Tangibles)
Sumber indikator Kualitas Pelayanan (X1): Sari dan Wijaya (2022).		

No	Pernyataan	Indikator
11	Informasi yang saya butuhkan diberikan dengan cepat oleh perusahaan.	Kecepatan Memberikan Informasi
12	Perusahaan segera memberikan informasi terkait perubahan jadwal atau kegiatan.	Kecepatan Memberikan Informasi
13	Pertanyaan yang saya ajukan selalu dijawab dengan cepat.	Ketanggapan Menjawab Pertanyaan

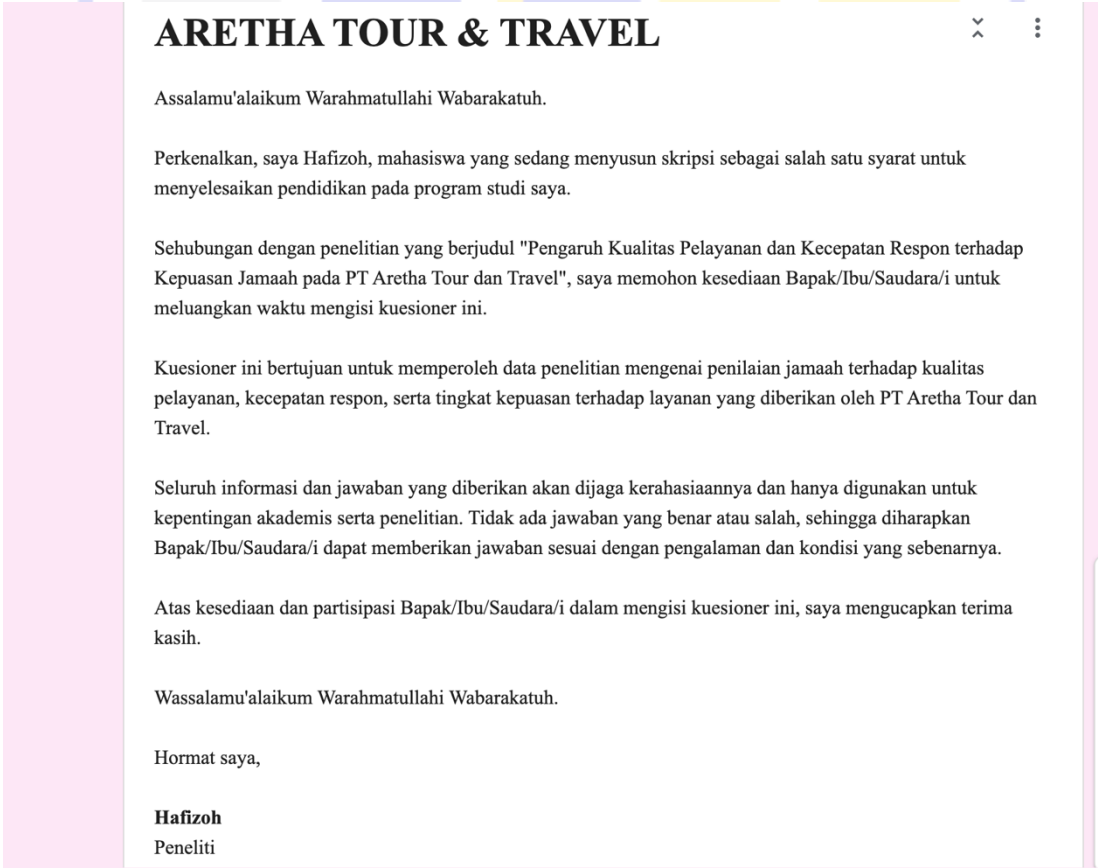
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

14	Petugas memberikan jawaban yang jelas terhadap pertanyaan yang saya sampaikan.	Ketanggapan Menjawab Pertanyaan
15	Keluhan yang saya sampaikan ditangani dengan cepat.	Kecepatan Menangani Keluhan
16	Petugas berusaha memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan jamaah.	Kecepatan Menangani Keluhan
17	Perusahaan memberikan respon yang cepat secara konsisten.	Konsistensi Respon
18	Saya memperoleh pelayanan yang sama baiknya setiap kali menghubungi perusahaan.	Konsistensi Respon
19	Saya mudah menghubungi PT Aretha Tour dan Travel melalui media komunikasi yang tersedia.	Kemudahan Menghubungi Perusahaan
20	Perusahaan mudah dihubungi ketika saya membutuhkan informasi atau bantuan.	Kemudahan Menghubungi Perusahaan
Sumber indikator Kecepatan Respon (X2): Sari dan Wijaya (2022).		

No	Pernyataan	Indikator
21	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.	Pemenuhan Harapan Jamaah
22	Layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan saya sebagai jamaah.	Pemenuhan Harapan Jamaah
23	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan selama menggunakan jasa PT Aretha Tour dan Travel.	Penilaian terhadap Fasilitas Pendukung
24	Fasilitas yang diberikan sesuai dengan paket yang ditawarkan.	Penilaian terhadap Fasilitas Pendukung
25	Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.	Evaluasi terhadap Kinerja Petugas
26	Petugas memberikan pelayanan yang profesional dan menyenangkan.	Evaluasi terhadap Kinerja Petugas

27	Saya bersedia menggunakan kembali jasa PT Aretha Tour dan Travel pada masa yang akan datang.	Niat Menggunakan Kembali
28	PT Aretha Tour dan Travel akan menjadi pilihan utama saya untuk perjalanan umroh atau haji berikutnya.	Niat Menggunakan Kembali
29	Saya bersedia merekomendasikan PT Aretha Tour dan Travel kepada keluarga atau teman.	Kemauan Memberikan Rekomendasi
30	Saya akan memberikan penilaian positif kepada orang lain mengenai PT Aretha Tour dan Travel.	Kemauan Memberikan Rekomendasi
Sumber indikator Kepuasan Jamaah (Y): Ramadhan dan Putri (2025).		

B. Lampiran Kuesioner



ARETHA TOUR & TRAVEL

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Perkenalkan, saya Hafizoh, mahasiswa yang sedang menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi saya.

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Respon terhadap Kepuasan Jamaah pada PT Aretha Tour dan Travel", saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data penelitian mengenai penilaian jamaah terhadap kualitas pelayanan, kecepatan respon, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PT Aretha Tour dan Travel.

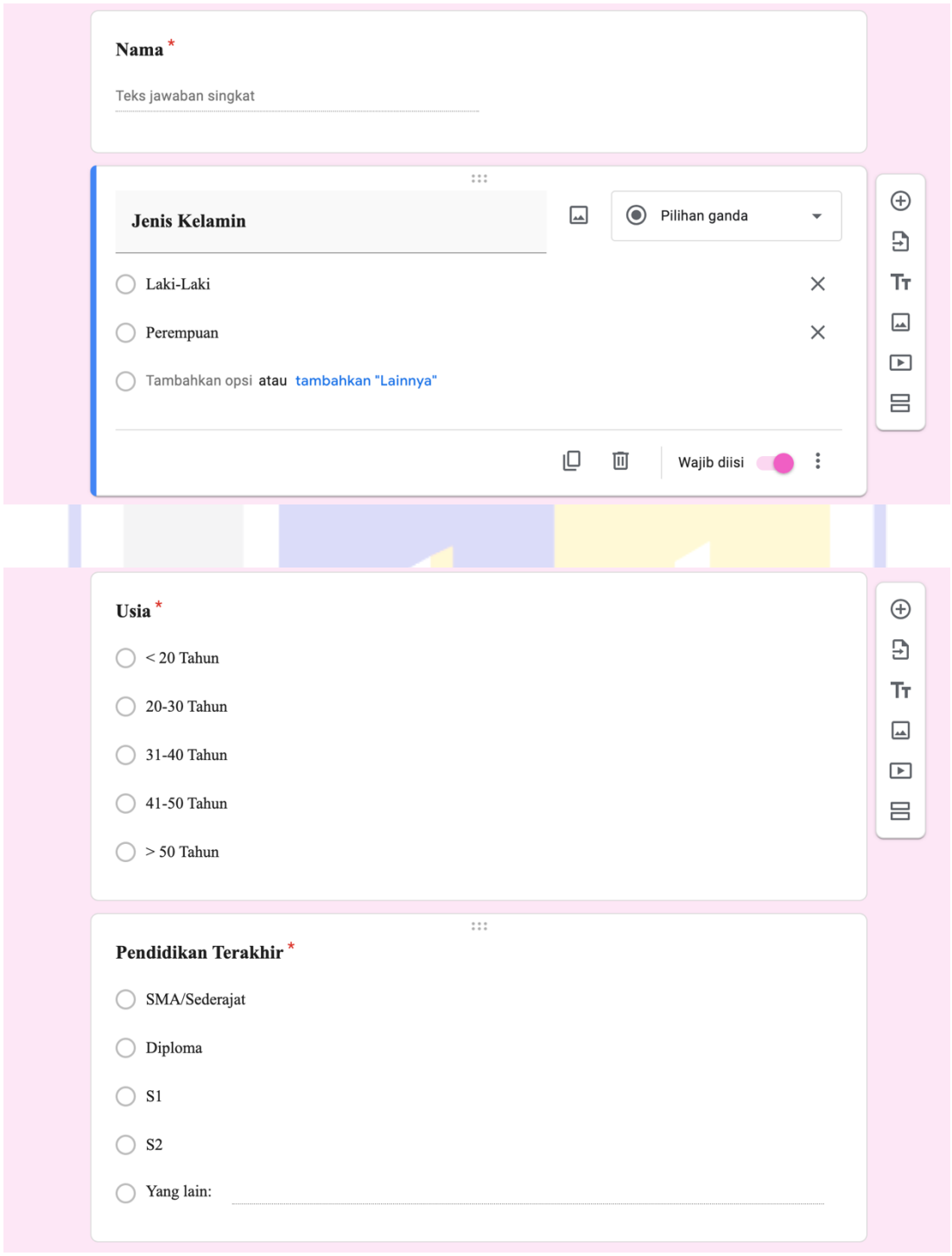
Seluruh informasi dan jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis serta penelitian. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga diharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya,

Hafizoh
Peneliti


Nama *
Teks jawaban singkat
Jenis Kelamin
Pilihan ganda
Laki-Laki
Perempuan
Tambahkan opsi atau tambahkan "Lainnya"
Wajib diisi
Usia *
< 20 Tahun
20-30 Tahun
31-40 Tahun
41-50 Tahun
> 50 Tahun
Pendidikan Terakhir *
SMA/Sederajat
Diploma
S1
S2
Yang lain:

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Ibu Rumah Tangga
- Yang lain: .....

Kualitas Pelayanan (X1)

Deskripsi (opsional)

PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan *

- Sangat Tidak Setuju (STS)
- Tidak Setuju (TS)
- Netral (N)
- Setuju (S)
- Sangat Setuju (SS)

UNIVERSITAS

Kecepatan Respon (X2)

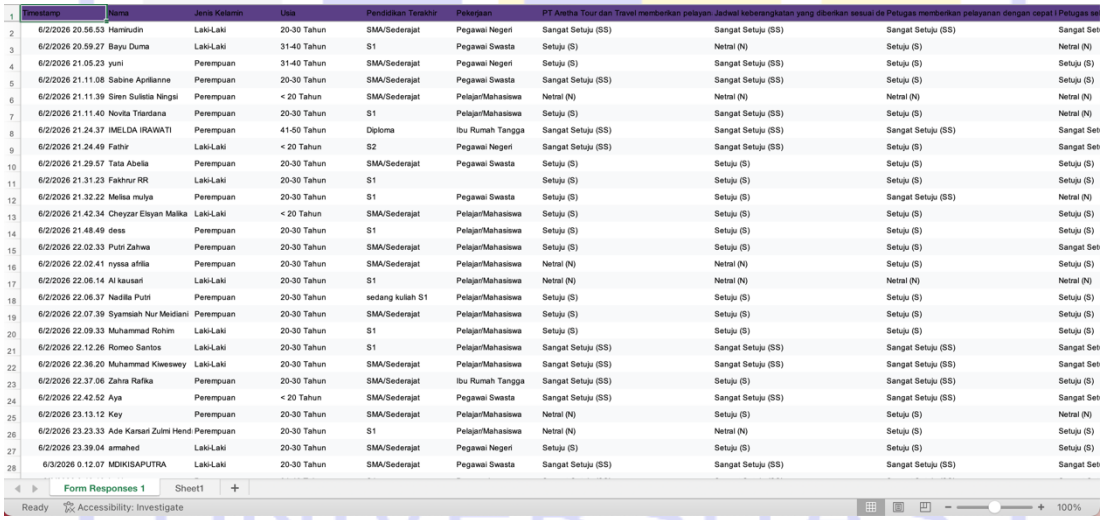
Deskripsi (opsional)

Informasi yang saya butuhkan diberikan dengan cepat oleh perusahaan *

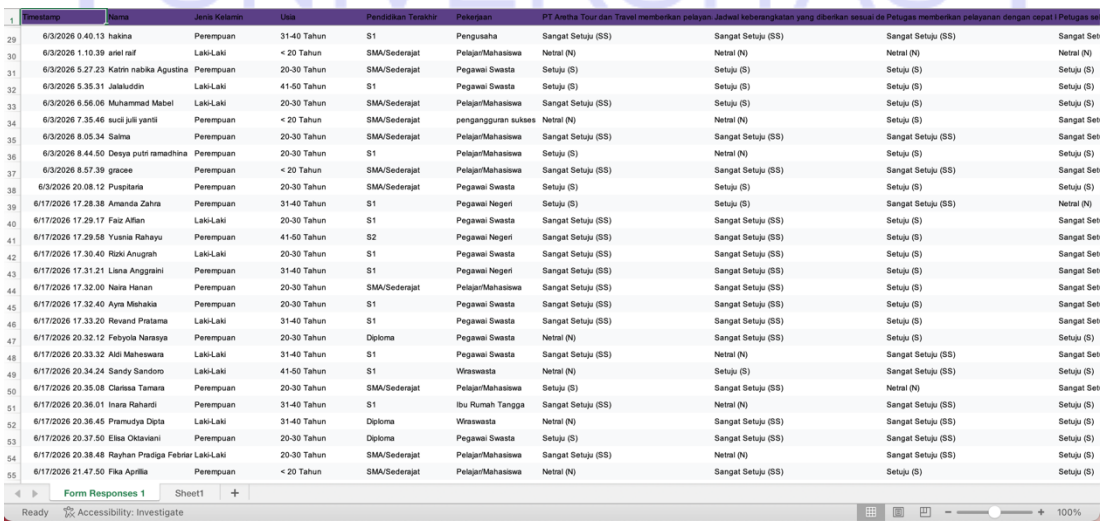
- Sangat Tidak Setuju (STS)
- Tidak Setuju (TS)
- Netral (N)
- Setuju (S)
- Sangat Setuju (SS)



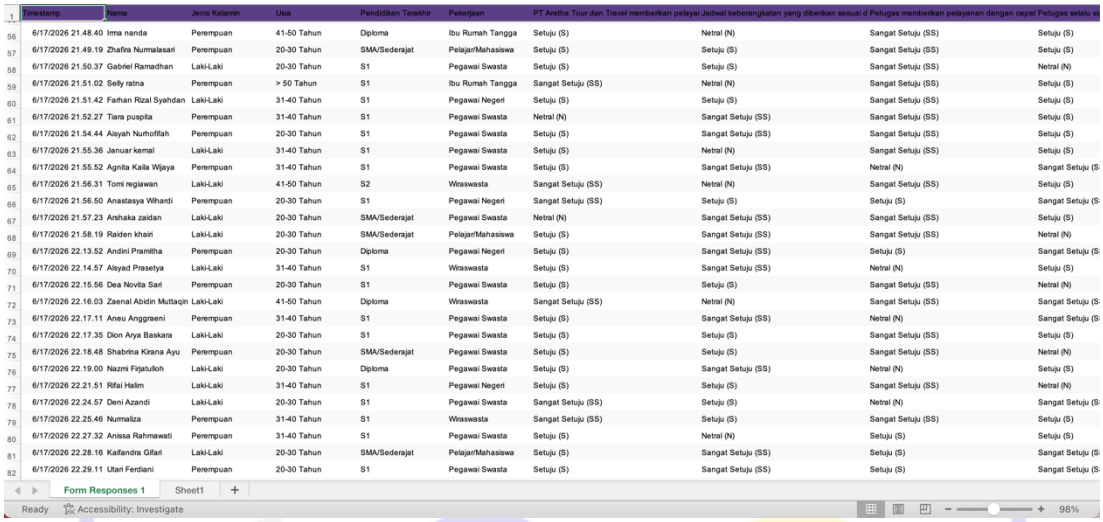
C. Lampiran Data Kuesioner



Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayan	Jadwal keberangkatan yang diberikan sesuai de	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	Petugas se
6/2/2026 20.56.53	Hamirudin	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/2/2026 20.59.27	Bayu Duma	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Netral (N)	Setuju (S)	Netral (N)
6/2/2026 21.05.23	yuni	Perempuan	31-40 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 21.11.08	Sabine Aprilianne	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 21.11.39	Siren Sulistia Ningsi	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)
6/2/2026 21.11.40	Novita Triardana	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)
6/2/2026 21.24.37	IMELDA IRAWATI	Perempuan	41-50 Tahun	Diploma	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/2/2026 21.24.49	Fathir	Laki-Laki	< 20 Tahun	S2	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/2/2026 21.29.57	Tata Abelia	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 21.31.23	Fakhrur RR	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1		Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 21.32.22	Melisa mulya	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
6/2/2026 21.42.34	Cheyzar Elsyan Malika	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 21.48.49	dess	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 22.02.33	Putri Zahwa	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Set
6/2/2026 22.02.41	nyssa afrilia	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Netral (N)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 22.06.14	Al kausari	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)
6/2/2026 22.06.37	Nadilla Putri	Perempuan	20-30 Tahun	sedang kuliah S1	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 22.07.39	Syamsiah Nur Meidiani	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 22.09.33	Muhammad Rohim	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 22.12.26	Romeo Santos	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/2/2026 22.36.20	Muhammad Kiweswey	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/2/2026 22.37.06	Zahra Rafika	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/2/2026 22.42.52	Aya	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/2/2026 23.13.12	Key	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Setuju (S)	Setuju (S)	Netral (N)
6/2/2026 23.23.33	Ade Karsari Zulmi Hend	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Netral (N)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/2/2026 23.39.04	armahed	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/3/2026 0.12.07	MDIKISAPUTRA	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set



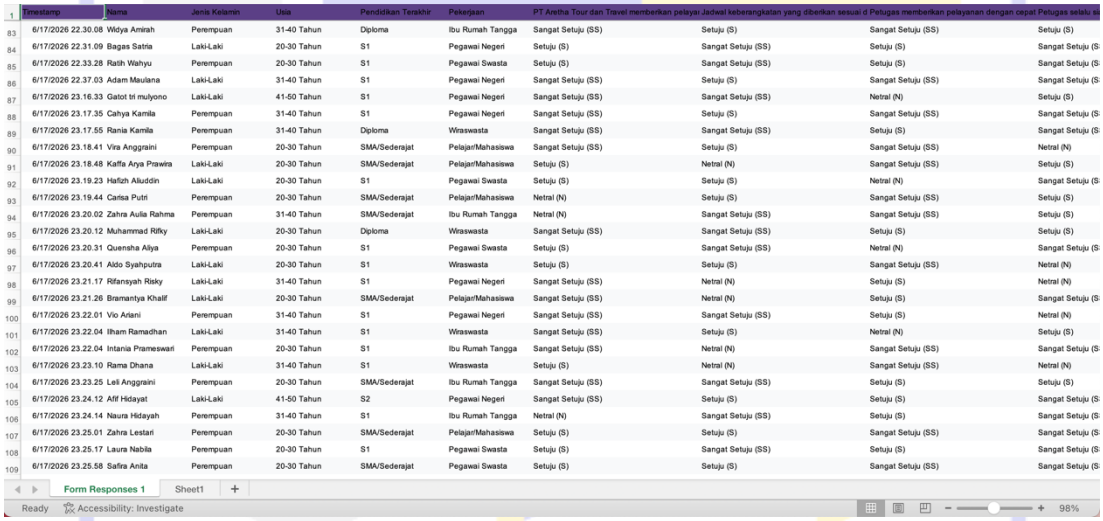
Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayan	Jadwal keberangkatan yang diberikan sesuai de	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	Petugas se
6/3/2026 0.40.13	hakina	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pengusaha	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/3/2026 1.10.39	ariel raif	Laki-Laki	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)	Netral (N)
6/3/2026 5.27.23	Katrin nabika Agustina	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/3/2026 5.35.31	Jalaluddin	Laki-Laki	41-50 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/3/2026 6.56.06	Muhammad Mabel	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/3/2026 7.35.46	sucii julii yantii	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	pengangguran sukses	Netral (N)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Set
6/3/2026 8.05.34	Salma	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/3/2026 8.44.50	Desya putri ramadhina	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Netral (N)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/3/2026 8.57.39	gracee	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/3/2026 20.08.12	Puspitaria	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/17/2026 17.28.38	Amanda Zahra	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
6/17/2026 17.29.17	Faiz Alfian	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.29.58	Yusnia Rahayu	Perempuan	41-50 Tahun	S2	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.30.40	Rizki Anugrah	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.31.21	Liana Anggraini	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.32.00	Naira Hanan	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.32.40	Ayra Mishakia	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 17.33.20	Revand Pratama	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Set
6/17/2026 20.32.12	Febyola Narasya	Perempuan	20-30 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)
6/17/2026 20.33.32	Aldi Maheswara	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Set
6/17/2026 20.34.24	Sandy Sandoro	Laki-Laki	41-50 Tahun	S1	Wiraswasta	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/17/2026 20.35.08	Clarissa Tamara	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Set
6/17/2026 20.36.01	Inara Rahardi	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/17/2026 20.36.45	Pramudya Dipta	Laki-Laki	31-40 Tahun	Diploma	Wiraswasta	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/17/2026 20.37.50	Elisa Oktaviani	Perempuan	20-30 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/17/2026 20.38.48	Rayhan Pradiga Febriar	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
6/17/2026 21.47.50	Fika Aprilia	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)



	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayan	Jadwal keberangkatan yang diberikan sesuai d	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	Petugas selalu s
56	6/17/2026 21.48.40	Ima nanda	Perempuan	41-50 Tahun	Diploma	Ibu Rumah Tangga	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
57	6/17/2026 21.49.19	Zhafira Nurmalasari	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
58	6/17/2026 21.50.37	Gabriel Ramadhan	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
59	6/17/2026 21.51.02	Selly ratna	Perempuan	> 50 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
60	6/17/2026 21.51.42	Farhan Rizal Syahdan	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
61	6/17/2026 21.52.27	Tiara puspita	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
62	6/17/2026 21.54.44	Aisyah Nurhofifah	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
63	6/17/2026 21.55.36	Januar kemal	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
64	6/17/2026 21.55.52	Agnita Kaila Wijaya	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (S
65	6/17/2026 21.56.31	Tomi regiawan	Laki-Laki	41-50 Tahun	S2	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
66	6/17/2026 21.56.50	Anastasya Wihardi	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
67	6/17/2026 21.57.23	Arshaka zaidan	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
68	6/17/2026 21.58.19	Raiden khairi	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
69	6/17/2026 22.13.52	Andini Pramitha	Perempuan	20-30 Tahun	Diploma	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
70	6/17/2026 22.14.57	Alsyad Prasetya	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Wraswasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Setuju (S)
71	6/17/2026 22.15.56	Dea Novita Sari	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
72	6/17/2026 22.16.03	Zaenal Abidin Muttaqin	Laki-Laki	41-50 Tahun	Diploma	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S
73	6/17/2026 22.17.11	Aneu Anggraeni	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (S
74	6/17/2026 22.17.35	Dion Arya Baskara	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
75	6/17/2026 22.18.48	Shabrina Kirana Ayu	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
76	6/17/2026 22.19.00	Nazmi Firjatulloh	Laki-Laki	20-30 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Setuju (S)
77	6/17/2026 22.21.51	Rifai Halim	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
78	6/17/2026 22.24.57	Deni Azandi	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (S
79	6/17/2026 22.25.46	Numaliza	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
80	6/17/2026 22.27.32	Anissa Rahmawati	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Netral (N)	Setuju (S)	Setuju (S)
81	6/17/2026 22.28.16	Kaifandra Gifari	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
82	6/17/2026 22.29.11	Utari Ferdiani	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S

Form Responses 1 | Sheet1 | +

Ready | Accessibility: Investigate | 98%



	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	PT Aretha Tour dan Travel memberikan pelayan	Jadwal keberangkatan yang diberikan sesuai d	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	Petugas selalu s
83	6/17/2026 22.30.08	Widya Amirah	Perempuan	31-40 Tahun	Diploma	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
84	6/17/2026 22.31.09	Bagas Satria	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
85	6/17/2026 22.33.28	Ratih Wahyu	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
86	6/17/2026 22.37.03	Adam Maulana	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S
87	6/17/2026 23.16.33	Gatot tri mulyono	Laki-Laki	41-50 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Setuju (S)
88	6/17/2026 23.17.35	Cahya Kamila	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S
89	6/17/2026 23.17.55	Rania Kamila	Perempuan	31-40 Tahun	Diploma	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
90	6/17/2026 23.18.41	Vira Anggraini	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
91	6/17/2026 23.18.48	Kaffa Arya Prawira	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
92	6/17/2026 23.19.23	Hafizh Aliuddin	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (S
93	6/17/2026 23.19.44	Carisa Putri	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
94	6/17/2026 23.20.02	Zahra Aulia Rahma	Perempuan	31-40 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)
95	6/17/2026 23.20.12	Muhammad Rifky	Laki-Laki	20-30 Tahun	Diploma	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)
96	6/17/2026 23.20.31	Quensha Aliya	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (S
97	6/17/2026 23.20.41	Aldo Syahputra	Laki-Laki	20-30 Tahun	S1	Wraswasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
98	6/17/2026 23.21.17	Rifansyah Risky	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Setuju (S)	Netral (N)
99	6/17/2026 23.21.26	Bramantya Khalif	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
100	6/17/2026 23.22.01	Vio Ariani	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)
101	6/17/2026 23.22.04	Ilham Ramadhan	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Wraswasta	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Setuju (S)
102	6/17/2026 23.22.04	Intania Prameswari	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S
103	6/17/2026 23.23.10	Rama Dhana	Laki-Laki	31-40 Tahun	S1	Wraswasta	Setuju (S)	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Netral (N)
104	6/17/2026 23.23.25	Leli Anggraini	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Ibu Rumah Tangga	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)
105	6/17/2026 23.24.12	Afif Hidayat	Laki-Laki	41-50 Tahun	S2	Pegawai Negeri	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
106	6/17/2026 23.24.14	Naura Hidayah	Perempuan	31-40 Tahun	S1	Ibu Rumah Tangga	Netral (N)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
107	6/17/2026 23.25.01	Zahra Lestari	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S
108	6/17/2026 23.25.17	Laura Nabila	Perempuan	20-30 Tahun	S1	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S
109	6/17/2026 23.25.58	Safira Anita	Perempuan	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pegawai Swasta	Setuju (S)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Sangat Setuju (S

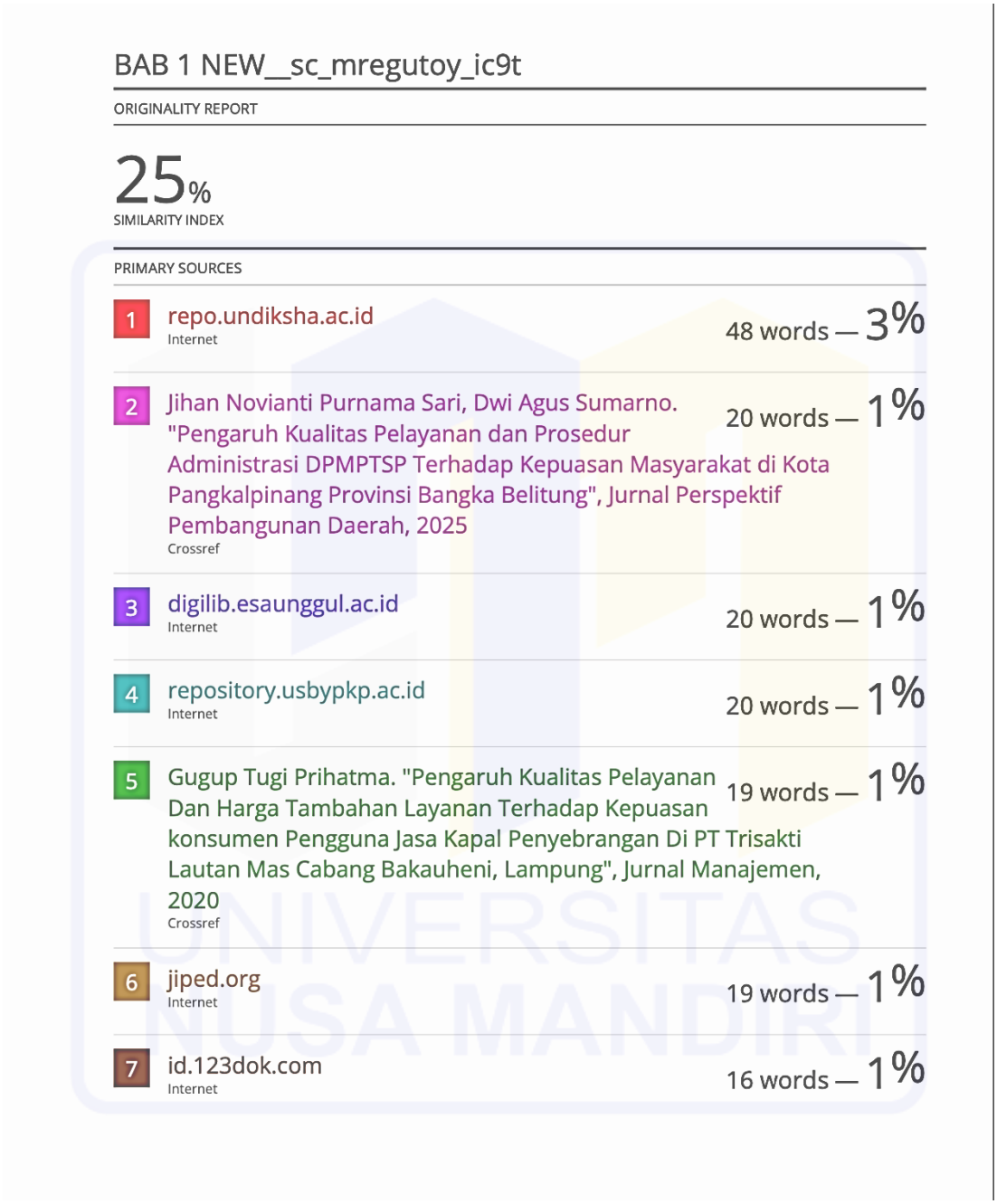
Form Responses 1 | Sheet1 | +

Ready | Accessibility: Investigate | 98%

110	6/17/2026 23.26.30	Kahar Muzaki	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Netral (N)	Setuju (S)
111	6/18/2026 0.03.53	Randy Gunawan	Laki-Laki	20-30 Tahun	SMA/Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	Setuju (S)	Netral (N)

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Lampiran 2 Hasil Cek Plagiarisme BAB I



BAB 1 NEW__sc_mregutoy_ic9t

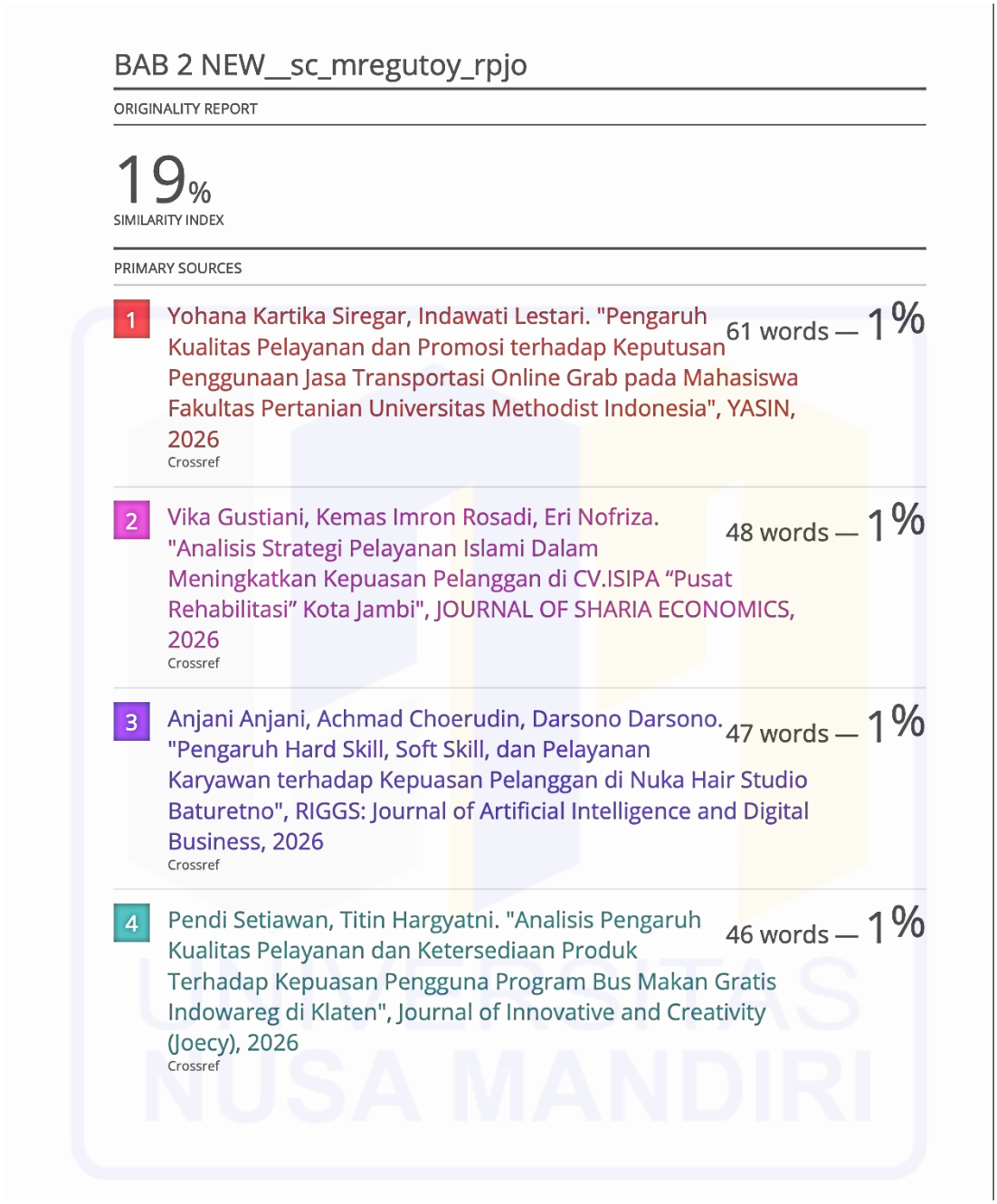
ORIGINALITY REPORT

25%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	repo.undiksha.ac.id Internet	48 words — 3%
2	Jihan Novianti Purnama Sari, Dwi Agus Sumarno. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi DPMPTSP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung", Jurnal Perspektif Pembangunan Daerah, 2025 Crossref	20 words — 1%
3	digilib.esaunggul.ac.id Internet	20 words — 1%
4	repository.usbypkp.ac.id Internet	20 words — 1%
5	Gugup Tugi Prihatma. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di PT Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung", Jurnal Manajemen, 2020 Crossref	19 words — 1%
6	jiped.org Internet	19 words — 1%
7	id.123dok.com Internet	16 words — 1%

Lampiran 3 Hasil Cek Plagiarisme BAB 2



BAB 2 NEW__sc_mregutoy_rpjo

ORIGINALITY REPORT

19%
SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	Yohana Kartika Siregar, Indawati Lestari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Online Grab pada Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Methodist Indonesia", YASIN, 2026 Crossref	61 words —	1%
2	Vika Gustiani, Kemas Imron Rosadi, Eri Nofriza. "Analisis Strategi Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di CV.ISIPA "Pusat Rehabilitasi" Kota Jambi", JOURNAL OF SHARIA ECONOMICS, 2026 Crossref	48 words —	1%
3	Anjani Anjani, Achmad Choerudin, Darsono Darsono. "Pengaruh Hard Skill, Soft Skill, dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Nuka Hair Studio Baturetno", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2026 Crossref	47 words —	1%
4	Pendi Setiawan, Titin Hargyatni. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Program Bus Makan Gratis Indowareg di Klaten", Journal of Innovative and Creativity (Joecy), 2026 Crossref	46 words —	1%

Lampiran 4 Hasil Cek Plagiarisme BAB 3



turnitin Page 2 of 6 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:145401917

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

11% Internet sources
6% Publications
13% Submitted works (Student Papers)

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

turnitin Page 2 of 6 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:145401917

Lampiran 5 Hasil Cek Plagiarisme BAB 4



turnitin Page 2 of 6 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:145402208

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

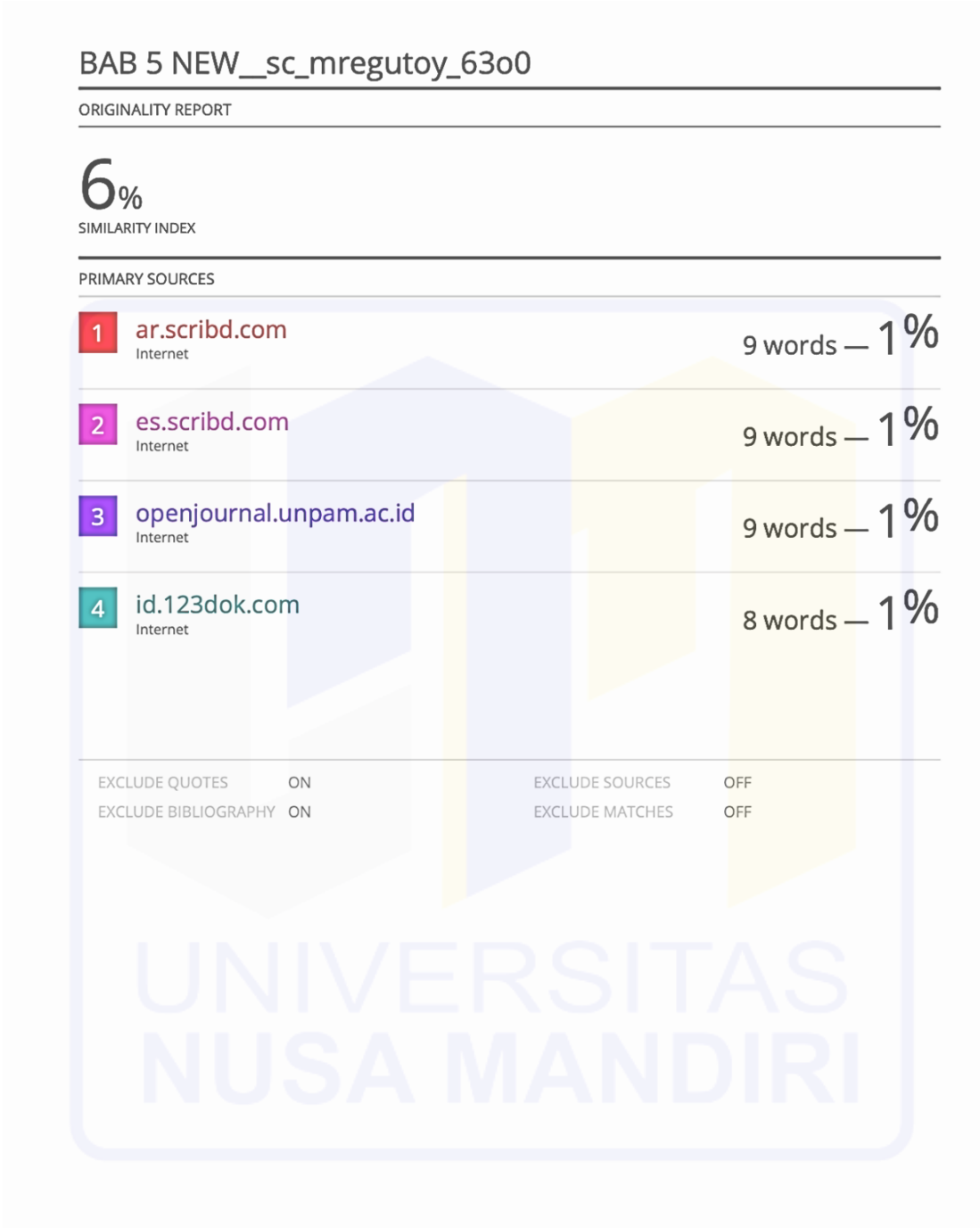
Top Sources

17% Internet sources
6% Publications
12% Submitted works (Student Papers)

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

turnitin Page 2 of 6 - Integrity Overview Submission ID trn:oid:::3618:145402208

Lampiran 6 Hasil Cek Plagiarisme BAB 5



BAB 5 NEW__sc_mregutoy_63o0

ORIGINALITY REPORT

6%
SIMILARITY INDEX

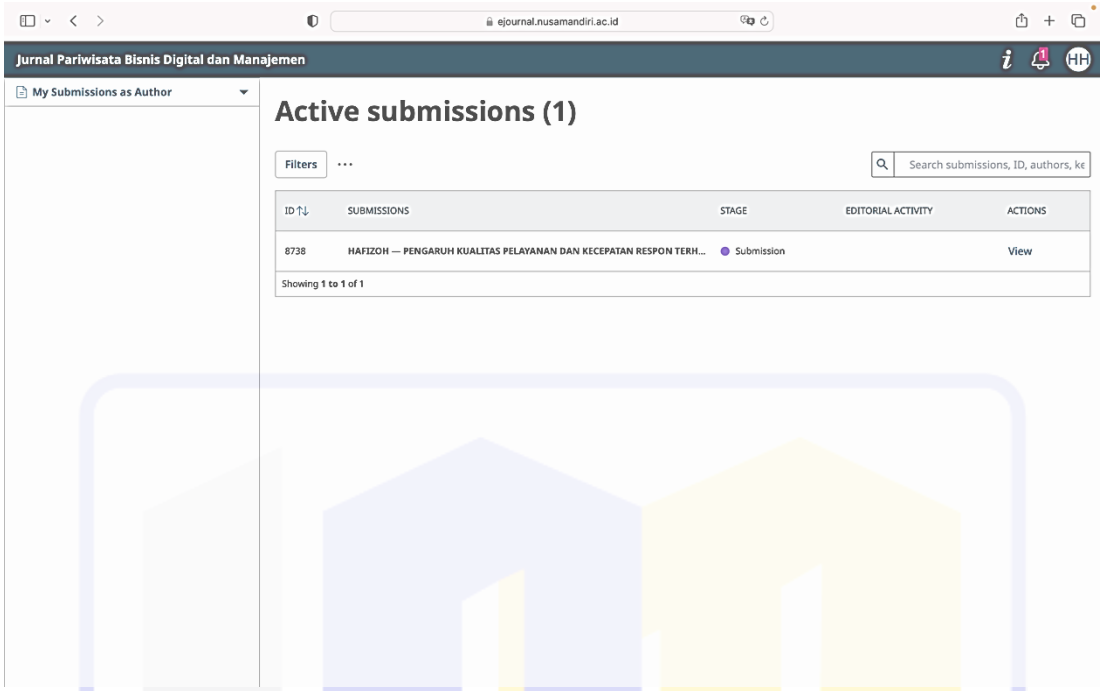
PRIMARY SOURCES

1	ar.scribd.com Internet	9 words — 1%
2	es.scribd.com Internet	9 words — 1%
3	openjournal.unpam.ac.id Internet	9 words — 1%
4	id.123dok.com Internet	8 words — 1%

EXCLUDE QUOTES	ON	EXCLUDE SOURCES	OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY	ON	EXCLUDE MATCHES	OFF

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

Lampiran 7 Bukti Submit Artikel Ilmiah/Jurnal



Link Submit:

https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/authorDashboard/submission/7395

Tempat Upload: Jasdim Nusa Mandiri

Note : Belum Publish, Upload Sejak 16 Juli 2026

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI