



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

Alamat : Gedung Pascasarjana UMI, Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
(0411) 454534 (0411) 4668377 Website: www.pasca.umi.ac.id : pascasarjana.umi@gmail.com



SURAT PENETAPAN TIM PROMOTOR

Nomor : 6406/A.30/PPs-UMI/IX/2021

Dengan Rahmat Allah SWT, berdasarkan usulan Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen PPs-UMI, maka Direktur Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia menetapkan Tim Promotor untuk penulisan Disertasi bagi kandidat Doktor :

Nama	: Jalungun Sinaga
N I M	: 0012.DIM.25.2019
Program Studi	: Doktor Ilmu Manajemen
Bidang Keminatan	: Manajemen Pemasaran
Judul Disertasi	: Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Claro Makassar

Dengan susunan sebagai berikut :

Promotor	: Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE.,M.Si
Ko-Promotor	: Dr. Hj. Aryati Arfah, SE.,M.Si
Ko-Promotor	: Dr. Suriyanti, SE.,MM

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab dan dievaluasi secara berkala terhadap kemajuan dan hasil penelitian yang telah dicapai.

Ditetapkan : di Makassar
Pada Tanggal : 18 Safar 1442 H.
25 September 2021 M.

Visi Program Pascasarjana UMI Menjadi Program Pascasarjana UMI Yang Unggul dibidang Pelayanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Kerangka Syiar Islam	Unggul Komitmen Iners Program Pasca sarjana UMI memberikan layanan prima dengan profesional & ber tanggung jawab untuk memuaskan Stakeholder
--	--



Prof. Dr. Baharuddin Semmaila



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA**

Alamat : Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232

Kampus Pascasarjana UMI Lt. 1

Website : www.pascasarjana.umi.ac.id / E-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



Nomor : 4071/K.10/PPs-UMI/VII/2022

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **Undangan Ujian Promosi**

19 Dzulhijjah 1443 H

18 Juli 2022 M

Kepada Yang Terhormat,

Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH.,MH

Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE.,M.Si

Dr. Hj. Aryati Arfah, SE.,M.Si

Dr. Suriyanti, SE.,MM

Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.,M.Si

Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE.,M.Si

Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si

Dr. Fitriani Mandung, SE.,MM

Prof. Dr. Abdul Rahman Laba, SE.,MBA

Dr. H. Askari Razak, SH.,MH

(Ketua Sidang)

(Promotor)

(Ko-Promotor)

(Ko-Promotor)

(Penguji)

(Penguji)

(Penguji)

(Penguji)

(Penguji Eksternal)

(Penguji Lintas Disiplin Ilmu)

di,-

Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan Rahmat Allah SWT, bersama ini kami mengundang Bapak/Ibu pada Ujian Promosi, yang akan dipresentasikan oleh saudara :

Nama Mahasiswa : **Jalungun Sinaga**

No. Induk Mahasiswa : 0012.DIM.25.2019

Program Studi : Doktor Ilmu Manajemen

Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Disertasi : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Claro Makassar

Insya Allah dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : **Jum'at, 22 Juli 2022**

W a k t u : Pukul 09.30 - 11.30 Wita

T e m p a t : Ruang Ujian Gedung PPs-UMI

Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar

Demikian undangan ini, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah,

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Visi Program Pascasarjana UMI	Unggul
Menjadi Program Pascasarjana UMI Yang Unggul dibidang Pelayanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Kerangka Syiar Islam	Komitmen Insan Program Pascasarjana UMI memberikan layanan prima dengan profesional & bertanggung jawab untuk memajukan Stakeholder



Tembusan Yth:

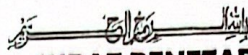
1. Rektor Universitas Muslim Indonesia
2. Direktur Program Pascasarjana UMI
3. Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen
4. Saudara (i) **Jalungun Sinaga**



YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA

Alamat : Jln. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
Kampus Pascasarjana UMI Lt. 1

Website : www.pascasarjana.umi.ac.id / E-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



SURAT PENETAPAN
PANITIA PENGUJI / PENILAI UJIAN PROMOSI

Nomor : 4071/K.10/PPs-UMI/VII/2022

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan Rahmat Allah SWT, berdasarkan surat usulan Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen, maka dengan ini Direktur Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia menetapkan Panitia Penguji / Penilai Ujian Promosi bagi mahasiswa ;

Nama : **Jalungun Sinaga**
NIM : 0012.DIM.25.2019
Program Studi : Doktor Ilmu Manajemen
Bidang Kekhususan : Manajemen Pemasaran
Judul Disertasi : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Claro Makassar

Dengan susunan sebagai berikut :

Ketua Sidang : Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH.,MH
Anggota : 1. Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE.,M.Si
2. Dr. Hj. Aryati Arfah, SE.,M.Si
3. Dr. Suriyanti, SE.,MM
4. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.,M.Si
5. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE.,M.Si
6. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si
7. Dr. Fitriani Mandung, SE.,MM
8. Prof. Dr. Abdul Rahman Laba, SE.,MBA
9. Dr. H. Askari Razak, SH.,MH

Panitia Penguji bertugas untuk menilai dan memberi petunjuk dan atau perbaikan Ujian Promosi sesuai dengan Prosedur Penyusunan Penulisan Disertasi yang berlaku pada Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia Makassar.

Demikian penetapan ini untuk dilaksanakan dengan penuh rasa amanah dan tanggungjawab

Wallahu Waliyyut Taufiq Walhidayah,
Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal , 19 Dzulhijjah 1443 H
18 Juli 2022 M

Visi Program Pascasarjana UMI	Unggul
Menjadi Program Pascasarjana UMI Yang Unggul dibidang Pelayanan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Kerangka Syiar Islam	Komitmen Insan Program Pascasarjana UMI memberikan layanan prima dengan profesional & bertanggung jawab untuk memusken Stakeholder

Tembusan Yth :

1. Kepala Lembaga Layanan Dikti Wilayah IX Sulawesi
2. Ketua Pengurus YW-UMI
3. Rektor Universitas Muslim Indonesia
4. Direktur Program Pascasarjana UMI
5. KPS Program Doktor Ilmu Manajemen PPs-UMI
6. Bagian Perlengkapan untuk seperlunya
7. Saudara (i) **Jalungun Sinaga**



Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH.,MH



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA UMI**

Alamat : Gedung Pascasarjana UMI - Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 e-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



**BERITA ACARA
PELAKSANAAN UJIAN PROMOSI**

Nomor: 4071/K.10/PPs-UMI/VII/2022

FHP O2 A

Pada hari ini Jum'at tanggal 22.. bulan Juli..... tahun dua ribu dua puluh dua bertempat di ruangan Seminar Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia telah dilaksanakan Ujian Promosi atas :

Nama Mahasiswa : **Jalungun Sinaga**
Nomor Induk Mahasiswa : 0012.DIM.25.2019
Program Studi : Doktor Ilmu Manajemen
Bidang Keminatan : Manajemen Pemasaran
Judul Disertasi : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Claro Makassar

Ujian Promosi*) :
- Lulus
- Lulus dengan perbaikan
- Tidak lulus

Nilai

A B C*)

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 22-07-..... 2022

Mengetahui :
Ketua Program Studi
Program Doktor Ilmu Manajemen

Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE., M.Si

Ketua Sidang,

Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH., MH

*) Coret yang tidak perlu

**Jum'at, 22 Juli 2022
09.30 - 11.30 wita**



**YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA UMI**

Alamat : Gedung Pascasarjana UMI - Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 e-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



SURAT PERJANJIAN

Pada hari ini *Jumat*... tanggal *22*.. Bulan *Juli*..... 1443 H bertepatan dengan tanggal bulan 2022 M, mulai pukul *9.30*..... sampai dengan pukul *11.30*!... saya telah menempuh Ujian Promosi di Program Doktor Ilmu Manajemen Program Pascasarjana UMI Makassar.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya berjanji untuk menyelesaikan segala yang berkaitan dengan akademik dan perbaikan yang diperlukan pada disertasi saya selambat-lambatnya tanggal *22.08.2022*.

Apabila sampai batas waktu tersebut saya tidak dapat memenuhi ketentuan di atas, maka saya bersedia untuk diuji kembali dan memenuhi segala ketentuan yang berlaku di Program Pascasarjana UMI Makassar.

Yang berjanji,

Jalungun Sinaga
Jalungun Sinaga

NIM : 0012.DIM.25.2019

Mengetahui Tim Penguji Ujian Promosi

Ketua : Prof. Dr. H. Sufirman Rahman, SH.,MH

Anggota : 1. Prof. Dr. Hj. Jeni Kamase, SE.,M.Si

2. Dr. Hj. Aryati Arfah, SE.,M.Si

3. Dr. Suriyanti, SE.,MM

4. Prof. Dr. H. Basri Modding, SE.,M.Si

5. Prof. Dr. H. Salim Basalamah, SE.,M.Si

6. Prof. Dr. H. Abdul Rahman Mus, SE.,M.Si

7. Dr. Fitriani Mandung, SE.,MM

8. Prof. Dr. Abdul Rahman Laba, SE.,MBA

9. Dr. H. Askari Razak, SH.,MH

Tanda tangan,

[Signatures of the examination committee members]



YAYASAN WAKAF UMI
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA UMI

Alamat : Gedung Pascasarjana UMI - Jalan Urip Sumoharjo No. 225 Makassar 90232
☎ (0411) 454534 ☎ (0411) 4668377 e-mail : pascasarjana.umi@gmail.com



PENILAIAN PENGUJI UJIAN PROMOSI

FHP 01

Nama Mahasiswa : **Jalungun Sinaga**
Nomor Induk Mahasiswa : **0012.DIM.25.2019**
Program Studi : **Doktor Ilmu Manajemen**
Bidang Keminatan : **Manajemen Pemasaran**
Judul Disertasi : **Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Claro Makassar**

PENILAIAN

NILAI

- | | | |
|--|---|-------|
| 1. Relevansi hasil penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni | = | |
| 2. Kontribusi hasil penelitian dengan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni | = | |
| 3. Kemutakhiran temuan konsep metode dan/atau seni | = | |
| 4. Keterampilan dalam mempertahankan temuan Penelitian | = | |
| 5. Keterampilan dalam menunjukkan dan mempertahankan generalisasi temuan penelitian | = | |
| 6. Sikap dan perilaku dalam menjunjung tinggi etika profesi dan akademik | = | |

Jumlah nilai = **558**

NILAI AKHIR : $\frac{558}{6} = 93$

PENILAI :

Tanda Tangan

Dr. Suriyanti, SE.,MM

Catatan :

- | | | |
|----------|---|-----------------|
| 90 - 100 | = | A |
| 85 - 89 | = | A- |
| 80 - 84 | = | B+ |
| 75 - 79 | = | B |
| 70 - 74 | = | B- |
| 60 - 69 | = | C (Tidak Lulus) |