

ABSTRAK

Fatimah. 2020, *Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Pembimbing: (I) Raden Yani Gusriani, SE., MM dan (II) Syaiful Hadi, S.IP., MA.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Jemaah Umrah.

Pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa,
- 2) Mengetahui Penyelenggaraan Umrah pada PT. Salfany Safanusa.

Dalam menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dilakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan PT. Salfany Safanusa Bapak H. Abu Hanifah, Divisi Operasional dan Layanan Tour PT. Salfany Safanusa Bapak Dody Sulistomo, Bagian Administrasi dan Keuangan Bapak M. Surya Anwari dan jemaah umrah yang melaksanakan umrah pada PT. Salfany Safanusa tahun 2017, 2018, dan 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner atau angket, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul peneliti menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah seperti bukti fisik/keberwujudan, fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi, daya tanggap, kehandalan, jaminan yang diberikan dan empati karyawan kepada jemaah umrah sudah baik dan bagus, berkualitas juga profesional. Terbukti dengan respon dan kenyamanan juga keamanan yang dialami oleh jemaah umrah, dan beberapa jemaah umrah sudah melakukan umrah beberapa kali dan memilih penyedia jasa pada PT. Salfany Safanusa ini. Namun selebihnya memang ada kelemahan dari PT. Salfany Safanusa ini seperti harga yang relatif lebih tinggi, tidak banyak opsi jadwal keberangkatan, tidak banyak variasi paket yang dipasarkan.