

## ABSTRAK

**Hamidatuz Zahra.** 170103030104. *Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Noor Thoibah Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi. Pembimbing: (I) H. M. Mabror, Lc, M.Ag (II) Restu Khaliq, MM. Pada Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2023.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Umrah, Dimensi Pelayanan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya jumlah Jemaah haji setiap tahunnya sehingga mengakibatkan panjangnya daftar tunggu, maka jemaah lebih memilih mengerjakan ibadah umrah terlebih dahulu. Sejalan dengan bertambahnya antusias masyarakat dan bertambahnya kouta haji yang dapat diberangkatkan oleh Negara Indonesia juga merupakan hal pendukung mengapa semakin menjamurnya usaha travel perjalanan umrah dan haji. Tidak luput di daerah Kalimantan Selatan yang mana mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Sehingga antusias masyarakat menjadi peluang yang dapat dijadikan target pasar oleh para travel. Sehingga hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi pelaku atau pemilik travel yang ada di Kalimantan Selatan.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah informan dan objek penelitian adalah terkait dengan kualitas pelayanan yang ada di PT. Noor Thoibah Banjarbaru. Untuk memperoleh data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Data kemudian diolah dengan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PT. Noor Thoibah Banjarbaru tergolong baik, ditinjau dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan juga *emphaty*.