

ABSTRAK

Nurlaili Amalina. 180104030079 Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan PT. Salfany Safanusa Selama Pelaksanaan Umrah. Dosen Pembimbing Zainal Pikri, M.Ag., MA.,PhD dan Sri Anafarhanah,SEI,.MSI pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin. Tahun 2024.

Kata kunci: Kepuasan Jemaah, Pelayanan Umrah, PT. Salfany Safanusa, Pembimbing, Akomodasi, Transportasi, Konsumsi, Asuransi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan jema'ah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah. Fokus penelitian mencakup lima aspek pelayanan: pembimbing, akomodasi, transportasi, konsumsi, dan asuransi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jemaah merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa. Pembimbing dinilai sangat berpengalaman dan dapat dipercaya, memberikan arahan yang jelas selama ibadah. Akomodasi yang dekat dengan tempat ibadah memberikan kenyamanan ekstra bagi jemaah, meskipun beberapa jemaah merasa kurang memiliki kesempatan untuk menjelajahi area sekitar hotel. Transportasi dinilai sangat nyaman dan memuaskan, dengan perhatian khusus pada kenyamanan dan ketepatan waktu. Konsumsi juga memuaskan, meskipun ada beberapa perbedaan selera di antara jemaah, PT. Salfany Safanusa menyediakan pilihan menu yang sesuai dan menerima permintaan khusus. Asuransi yang disediakan, meskipun kurang dipahami detailnya oleh jemaah, dianggap memadai dan dikelola dengan baik oleh pihak travel. Secara keseluruhan, pelayanan PT. Salfany Safanusa selama umrah dinilai sangat baik, dan sebagian besar jemaah merasa senang dan bangga memilih PT. Salfany Safanusa untuk pelaksanaan ibadah mereka. Penelitian ini juga memberikan saran untuk penambahan paket perjalanan yang lebih terbuka dan penambahan destinasi wisata untuk meningkatkan kepuasan jemaah di masa mendatang.