

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA
PT. AL-TAIF SAUDI WISATA**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMA MUSTIKA
210104030106**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025/1447 H**



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA
PT. AL-TAIF SAUDI WISATA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studimanajemen Dakwah

**Oleh:
RAHMA MUSTIKA
210104030106**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDIMANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RAHMA MUSTIKA

NIM : 210104030106

Tempat/Tanggal Lahir : Sarai, 13 September 2003

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Al-Taif Saudi Wisata” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi/tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



1000
METERAI
TEMPEL
F085EAMX347199742

Rahma Mustika

BUKTI BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3257627; Faksimili (0511) 3254344;
Website: www.fdk.uin-antasari.ac.id; E-mail: fdik@uin-antasari.ac.id lg: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 567/Un.14/III.4/PP.00.9/06/2025

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : RAHMA MUSTIKA
NIM : 210104030106
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT. AL-TAIF SAUDI WISATA

Hasil Uji Plagiasi : 21%

Berdasarkan hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,


Taunqurrahman 2

Rahma Mustika

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JEMAAH
UMRAH PADA PT. AL-TAIF SAUDI WISATA**

 Quick Submit

 Quick Submit

 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Document Details

Submission ID
trnoid::1:3281348770

122 Pages

Submission Date
Jun 21, 2025, 5:09 AM GMT+7

21,837 Words

Download Date
Jun 23, 2025, 7:34 AM GMT+7

147,864 Characters

File Name
Skripsi_RAHMA_MUSTIKA_BAB_1_-BAB_5.docx

File Size
619.9 KB

21% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 5%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah
pada PT. Al-Taif Saudi Wisata

Ditulis oleh : RAHMA MUSTIKA

N I M : 210104030106

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Jl. Guntung Harapan, Landasan Ulin Tim., Kec. Landasan
Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Pembimbing I

Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd
NIP. 196802191993031004

Pembimbing II

Rahmi Yuningsih Puteri, SE., MM
NIP. 198604082020122010

Mengetahui,

Ketua jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Sri Anafarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Al-Taif Saudi Wisata” ditulis oleh RAHMA MUSTIKA telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 4 Juli 2025

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: 90 (A+)



Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu
Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. M. Abduh Amrie, MA
NIP. 196305021992031005

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI.	1.
2. Devi Noviyanti, SE., M.M.	2.
3. Drs. Ahmad Rijali, M.Pd	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

RAHMA MUSTIKA. 210104030106. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al-Taif Saudi Wisata*, Drs. H. Ahmad Rijali, M.Pd Pembimbing I dan Rahmi Yuningsih Puteri, MM Pembimbing II, pada Program Studimanajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan Kualitas Pelayanan, dan Umrah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan antar biro perjalanan umrah (PPIU) di Kalimantan Selatan, yang mendorong masing-masing penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas layanan. PT. Al-Taif Saudi Wisata merupakan salah satu PPIU yang menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam hal jumlah keberangkatan jemaah setiap tahunnya. Namun, dalam upaya mempertahankan kepercayaan dan loyalitas jemaah, perusahaan ini perlu terus menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah umrah yang diterapkan oleh PT. Al-Taif Saudi Wisata, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam proses tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian menggunakan metode lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Al-Taif Saudi Wisata telah menerapkan strategi pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan ServQual. Secara fisik, perusahaan menyediakan perlengkapan ibadah lengkap dan kantor yang nyaman, namun media promosi digital belum optimal. Dalam hal keandalan, pelayanan yang dijanjikan sesuai realisasi, sehingga membangun kepercayaan jemaah. Staf menunjukkan daya tanggap yang baik, meski belum ada sistem pengelolaan keluhan yang terdokumentasi. Dari sisi jaminan, staf bersikap profesional dan mampu menangani situasi darurat dengan tenang. Empati juga terlihat dari perhatian terhadap jemaah lansia dan pemula. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan meliputi lokasi strategis, kinerja karyawan, dan izin resmi dari Kementerian Agama. Sedangkan hambatannya adalah Keterbatasan SDM, keterbatasan teknologi digital, fluktuasi nilai tukar mata uang, serta perubahan regulasi pemerintah.

MOTO

Dan bersabarlah, sesungguhnya janji Allah itu benar dan janganlah orang-orang yang tidak yakin meremehkan (janji-Nya)
(Qs. Ar-Rum : 60)

Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan
(Qs. Al-Insyirah : 5-6)

“Mama selalu mendoakan anak-anak mama”
(Mama)

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.”

(Ika Df)

“It will Pass”

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur *Alhamdulillahirabbil'alamin*, sungguh perjuangan yang cukup panjang telah berhasil terlalui guna mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa haru serta bahagia yang dirasakan akan saya persembahkan kepada orang-orang yang terkasih dan sangat berarti dalam hidup saya. Dengan penuh rasa bangga, saya persembahkan hasil penelitian ini kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam pengerjaan skripsi saya ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kepada yang teristimewa cinta pertama dan pahlawan dalam hidup saya, abah tercinta Ibramsyah terima kasih atas setiap tetes keringat dan kerja keras yang abah tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai kepada tahap ini. Segala yang abah lakukan sering kali diam-diam, tanpa keluh, dan tanpa pamrih telah menjadi pondasi yang kuat dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih karena selalu hadir, tak hanya secara fisik, tapi juga lewat doa, perhatian, dan pengorbanan yang tak bisa saya hitung jumlahnya. Skripsi ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tapi juga tentang cinta dan perjuangan abah yang tidak pernah putus. Semoga setiap halaman ini menjadi bukti kecil dari betapa besar pengaruhmu dalam hidup saya.
3. Kepada malaikat tak bersayap dalam hidup saya, mama tercinta. Tidak ada kata yang mampu mewakili besarnya cinta dan pengorbananmu, terima kasih atas segala motivasi, pesan, do'a, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang

yang berpendidikan. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap langkah yang saya tempuh. Semoga Allah senantiasa menjaga dan membalas setiap kebaikanmu, lebih dari apa yang bisa kuberikan sebagai anakmu.

4. Kepada adik tersayang Nur Aulia Puspita, yang selalu menjadi alasan kuat di balik setiap langkah perjuangan saya. Kehadiranmu adalah sumber semangat yang tak pernah padam, dan di saat-saat terlemah saya, justru kamulah yang membuat saya kembali bangkit dan percaya bahwa semua ini layak diperjuangkan. Terima kasih telah menjadi pengingat untuk terus melangkah, menjadi penyejuk di tengah penat, dan sumber keceriaan di saat hati terasa lelah.
5. Kepada keluarga besar saya, dengan tulus dan penuh rasa syukur saya ucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, do'a, dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi support system dalam setiap langkah saya.
6. Teman-teman seperjuangan, yang telah kebersamai dalam perjalanan ini yaitu Fitri Annisa, Gina Alvina, Minni Mahmudah, Putri Dwiyantri Syamsuddin, Siti Mas'adah, dan Rahmah. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama proses ini. Terima kasih telah saling mengingatkan, saling membantu, dan berbagi cerita di tengah kesibukan

masing-masing. Kehadiran kalian membuat semua proses terasa lebih ringan dan tidak sendiri. Semoga kita semua bisa meraih apa yang telah kita perjuangkan bersama.

7. Kepada kerabat, sahabat, dan teman-teman sewaktu sekolah maupun di perkuliahan, terima kasih atas perhatian, kebersamaan, serta dukungan yang telah kalian berikan. Kehadiran kalian, baik secara langsung maupun dari kejauhan, sangat berarti dalam proses yang penuh tantangan ini.
8. Terakhir kepada diri sendiri, yang telah bertahan hingga sejauh ini. Di saat rasa tidak percaya diri muncul, kamu tetap melangkah, karena sadar bahwa setiap langkah kecil adalah bagian dari perjalanan yang berarti. Terima kasih telah memilih untuk tetap berusaha sampai titik ini, meskipun sering kali merasa putus asa karena hasil belum sesuai harapan. Namun, kamu tetap mencoba, tetap belajar, dan tidak lelah memperbaiki diri. Terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah, meski proses penyusunan skripsi ini terasa begitu berat. Kamu sudah melakukannya sebaik dan semaksimal mungkin. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Tika. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan, dan kasih sayang-Nya, sehingga memudahkan dan melancarkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir. Tidak lupa shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat, sahabat, dan semua pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah, berkat doa dan dukungan dari orang-orang yang selalu mendoakan peneliti, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Al-Taif Saudi Wisata* sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana sosial dalam Program Studi Manajemen Dakwah.

Pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta doa, sehingga peneliti dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, M.A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh Amrie, M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI., MSI., selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Drs. H. Ahmad Rijali, M. Pd selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah dan juga dosen penasehat sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang luar biasa sekali serta senantiasa meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing, mengarahkan, serta mengoreksi skripsi ini.
5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, MM selaku Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik II yang penuh perhatian dan ilmu membuat sepanjang proses penelitian skripsi ini menjadi lebih mudah dan menyenangkan.
6. Seluruh dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memfasilitasi, membantu, dan memberikan ilmu selama menduduki bangku perkuliahan.
7. Kepada staf PT. Al-Taif Saudi Wisata, Bapak Ahmad Nazmi yang telah berkenan memberikan peneliti izin untuk meneliti di PT. Al-Taif Saudi Wisata. Bapak Muhammad Faisal, Ahmad Nadim, Supriadi, serta Ustadz M. Khulaifi, yang telah banyak membantu peneliti dalam proses penelitian ini dari wawancara, observasi, dan dokumentasi sampai tersusunnya skripsi ini.
8. Terakhir, sekali lagi saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses ini, atas segala bantuan dan bimbingannya tersebut

semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan ganjaran yang berlipat ganda. *Aamiin*.

Kepada mereka semua, peneliti tidak dapat memberikan apa-apa selain ucapan terima kasih yang tulus dan diiringi doa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka. *Aamiin*. Dengan ini peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini belum mencapai kata sempurna dalam arti yang sebenarnya. Namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat membawa berkah dan manfaat terutama bagi peneliti sendiri dan bagi pembaca pada umumnya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025

Peneliti

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>Ha</u>	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	هـ	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ - يَ	Ai	a dan i
اَ - وَ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi diatas
بِي	Î	i dengan topi diatas
بُو	Û	u dengan topi diatas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyyah maupun huruf Qamariyyah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syaddah (*Tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syaddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

6. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na'at*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

7. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penelitian nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

8. Cara Penelitian Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi’l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تُبَيَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah al- ‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâlîh
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- ‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَاةِ	<u>h</u> ub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al- ‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
MOTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	xiii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Istilah.....	6
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	14

A.	Tinjauan Teoritis tentang permasalahan yang diteliti	14
1.	Strategi	14
2.	Kualitas Pelayanan	19
3.	Faktor Pendukung dan penghambat	31
B.	Kerangka Teori	35
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B.	Subjek dan Objek Penelitian	36
C.	Lokasi Penelitian	37
D.	Data dan Sumber Data	37
E.	Teknik Pengumpulan Data	38
F.	Analisis Data	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A.	Hasil Penelitian	43
1.	Gambaran Umum PT. Al-Taif Saudi Wisata	43
2.	Struktur Organisasi PT. Al-Taif Saudi Wisata	45
3.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al-Taif Saudi Wisata	52
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan	71
B.	Pembahasan	77
1.	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Al-Taif Saudi Wisata	77
2.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan	107
BAB V	PENUTUP	113
A.	Simpulan	113
B.	Saran-saran	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN-LAMPIRAN		120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		135

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kepengurusan PT. Al-Taif Saudi Wisata.....	45
Tabel 4. 2 SOP Penyambutan Kedatangan Tamu	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Spanduk PT. Al-Taif Saudi Wisata	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Al-Taif Saudi Wisata.....	45
Gambar 4. 3 Perlengkapan Umrah PT. Al-Taif Saudi Wisata	57
Gambar 4. 4 Suasana Kantor PT. Al-Taif Saudi Wisata.....	91
Gambar 4. 5 Brosur Produk PT. Al-Taif Saudi Wisata.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	120
Lampiran 2 Daftar Responden	124
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Peneliti	125
Lampiran 4 Dokumentasi PT. Al-Taif Saudi Wisata	128
Lampiran 5 SK Pembimbing Skripsi	131
Lampiran 6 Surat Keterangan Seminar	132
Lampiran 7 Berita Acara Seminar	133
Lampiran 8 Surat Izin Riset	134