

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT
CALON JEMAAH UMRAH PADA PT.WAHYU TITIAN
INSANI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
DIYAH ANGRAENI**



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



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT
CALON JEMAAH UMRAH PADA PT.WAHYU TITIAN INSANI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
Program studi Manajemen Dakwah**

**Oleh :
Diyah Angraeni
180104030049**

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diyah Angraeni
NIM : 180104030049
Tempat/Tanggal Lahir : Palangkaraya, 27 Februari 1999
Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata I

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, **“Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umroh Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin”** adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi 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, 17 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



[Signature]
Diyah Angraeni



**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 Ig: [fdkuinantasari](#)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 744/Un.14/III.4/PP.00.9/07/2025

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

Nama : Diyah Angraeni
NIM : 180104030049
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umroh Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

Hasil Uji Plagiasi : 9%

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, 04 Juli 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Taufiqurrahman

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umroh
Pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

Ditulis oleh : Diyah Angraeni

NIM : 180104030049

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Alamat : Komp. Bangas Permai, Jl. Sepakat 7 No 70 Palangka Raya

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

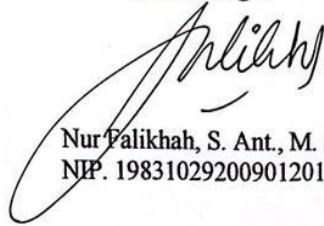
Banjarmasin, 17 Juni 2025

Pembimbing I



Drs. Ahmad Rijali, M. Pd
NIP. 196802191993031004

Pembimbing II



Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc
NIP. 198310292009012011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Sri Anwarhanah, SEI, M. SI
NIP. 198909112013032005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Umrah Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin**, ditulis oleh Diyah Angraeni telah diajukan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

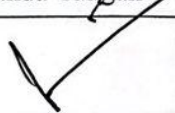
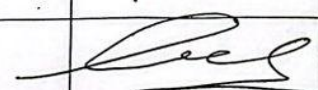
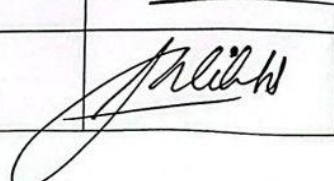
Hari : Rabu
Tanggal : 23 Juli 2025
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 90,9

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. M. Abduh, MA.
NIP. 196305021992031005

Tim Penguji

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr.H.M. Abduh, MA NIP.196305021992031005	
2.	Fahriansyah, S.Ag., M.Ag NIP. 197004161996031002	
3.	Drs. Ahmad Rijali, M.Pd NIP. 196802191993031004	
4.	Nur Falikhah, S.Ant, M.Sc NIP. 198310292009012011	

ABSTRAK

Diyah Angraeni, 180104030049. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umrah Pada PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin*. Pembimbing (I) Drs. Ahmad Rijali, M. Pd, Dan Pembimbing (II) Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 2023.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Peningkatan Minat Bergabung, Jemaah Umrah, PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

Upaya untuk meningkatkan minat jemaah memerlukan penerapan strategi pelayanan yang efektif. Strategi tersebut harus mampu memberikan pengalaman layanan yang optimal, sehingga jemaah merasa puas atas pelayanan yang diterima. Kepuasan ini diharapkan dapat mendorong terbentuknya hubungan yang kuat dan berkelanjutan antara jemaah dengan perusahaan dalam jangka Panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin dalam upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umrah di wilayah Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari karyawan PT. Wahyu Titian Insani serta jemaah yang telah melakukan pendaftaran melalui biro tersebut.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka meningkatkan jumlah jemaah umrah, PT. Wahyu Titian Insani perlu mengimplementasikan strategi pelayanan yang bersifat menyeluruh. Strategi tersebut mencakup peningkatan mutu pelayanan melalui sikap yang ramah, profesional, dan responsif, serta memastikan jemaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah dengan baik. Di samping itu, upaya promosi juga dilakukan secara optimal melalui media cetak dan media sosial, serta dengan menghadirkan tokoh-tokoh ustadz yang dikenal luas. Penawaran paket perjalanan yang kompetitif, harga yang terjangkau, variasi fasilitas, serta opsi pembayaran yang fleksibel menjadi daya tarik tersendiri bagi calon jemaah. Penguatan sumber daya manusia dilakukan melalui perekrutan dan pelatihan staf yang profesional, termasuk *tour leader* yang telah bersertifikasi. PT. Wahyu Titian Insani juga mengedepankan tiga konsep utama dalam layanannya, yaitu pendampingan, pembimbingan, dan pelayanan langsung kepada jemaah. Selain itu, biro ini menjunjung prinsip-prinsip dasar seperti keselamatan (*safety*), kepercayaan (*trust*), dan kepemimpinan (*leading*), serta menerapkan pendekatan humanis dan persuasif dengan nuansa kekeluargaan dalam setiap interaksi dengan jemaah.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan seluruh sekalian alam, karena berkat rahmat, hidayah dan taufik-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Umrah Pada PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam penyusunan dan penelitian ini, peneliti menyadari dengan sepenuhnya banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, motivasi, masukan dan sebagainya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati yang tulus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang telah memberikan bantuan tersebut. Khususnya peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. M. Abduh Amrie, MA. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang mana telah menyetujui desain proposal skripsi ini dan memberikan surat izin riset untuk keperluan penelitian.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, M. SI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs. Ahmad Rijali, M. Pd selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan serta koreksi dalam penelitian ini.
5. Ibu Nur Falikhah, S. Ant., M. Sc selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
6. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti,

dan staff serta karyawan yang banyak juga membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.

7. Kepada Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan yang telah membantu peneliti dalam meminjam buku-buku yang peneliti butuhkan.
8. Bapak Saridi Salimi, MM., selaku Direktur Utama juga staff dan karyawan yang telah memberikan izin penelitian di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin.
9. Seluruh anggota struktur organisasi dan alumni jemaah PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin yang telah bersedia memberikan data dan berbagai informasi lainnya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada kedua orang tua saya, saudara serta seluruh keluarga saya yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, do'a serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Seluruh teman-teman kelas saya yang selalu memberikan motivasi serta pelajaran dan yang telah mewarnai kehidupan saya selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin, yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.

Dengan kerendahan hati sekali lagi peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 26 Juni 2025

Peneliti

MOTTO

“Tidak ada pemberian orang tua yang paling berharga kepada anaknya dari pada pendidikan akhlak mulia”.

(HR. Bukhari)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelahmu itu. Lebarakan lagi sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan, usaha dan do'a dari orang-orang hebat terdekat saya, maka dari itu saya persembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup saya :

1. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan kasihi yaitu ayahanda Teguh Sutiasman dan ibunda Siti Aminah, berkat do'a mereka lah saya bisa berada dititik ini. Merekalah motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini. Tanpa inspirasi, dorongan dan doa yang telah kalian berikan, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
2. Abang Raka Wahyu Saputra dan adik Aji Santoso yang selalu memberikan dukungan dan doa. Semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Kakak-kakak dan teman seperjuangan saya Yudha 38 (Periode 2020/2021) di Resimen Mahasiswa Satuan 602/Antasari yang banyak mengajarkan saya tentang organisasi dan kepemimpinan. Serta memberikan saya pengalaman yang luar biasa seperti halnya kekeluargaan.
4. Untuk seseorang yang akan menjadi teman hidup saya kelak yang belum bisa dituliskan namanya dengan jelas disini, namun sudah tertulis jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk saya. Terima kasih telah memberi semangat dan menjadi bagian dari perjalanan saya untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu upaya

dalam memantaskan diri. Karena peneliti percaya bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.

5. Last but not least diri saya sendiri, Diyah Angraeni. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Sesungguhnya peneliti menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kepada semua pihak terutama pembaca, peneliti senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi yang dipakai dalam pedoman penelitian skripsi ini adalah pedoman Transliterasi Arab-Indonesia berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 22 Januari 1988.

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ث	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	<u>H</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

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ اِي	Ai	a dan i
َ او	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 di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

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

5. *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 marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No	Kata Arab	Alih Akrasa
1	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

6. 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 penulisan 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.

7. Cara Penulisan Kata

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

Aksara Arab	Alih Akrasa
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمُ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِثْلَا	hub 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 LOGO	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI.....	iv
PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN.....	xi
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Signifikasi Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	12
F. Penelitian Terdahulu.....	15
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II KAJIAN TEORI.....	18
A. Strategi Pelayanan	18
1.. Pengertian Strategi Pelayanan.....	18
2.. Karakteristik Strategi Pelayanan.....	21
3.. Perumusan Strategi.....	22
4.. Unsur Pelayanan.....	27
5.. Ciri-Ciri Strategi Pelayanan Prima.....	33

6.. Indikator Pelayanan Prima.....	37
7.. Pelaksanaan Pelayanan Ibadah Umrah.....	42
8.. Fungsi Bidang Pelayanan Umrah.....	46
B. Peningkatan Minat Bergabung.....	46
C. Jemaah Umrah	47
1.. Pengertian Jemaah Umrah.....	47
2.. Penyelenggaraan Ibadah Umrah di Indonesia	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Subjek dan Objek Penelitian	52
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Analisis Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin.....	57
1.. Sejarah Berdirinya PT.Wahyu Titian Insani.....	57
2.. Visi dan Misi PT.Wahyu Titian Insani.....	59
3.. Susunan Organisasi PT.Wahyu Titian Insani.....	60
4.. Produk-Produk Yang di Tawarkan	61
5.. Jumlah Jemaah Umrah.....	63
6.. Sistem Perlindungan di PT.Wahyu Titian Insani.....	64
7.. Sarana dan Prasarana di PT.Wahyu Titian Insani.....	66
B. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Wahyu Titian Insani.....	69
C. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah.....	75
D. Prinsip-Prinsip Pelayanan	91
E. Analisis Strategi Pelayanan.....	107
F. Analisis SWOT PT.Wahyu Titian Insani.....	110
BAB V PENUTUP.....	115
A. Simpulan.....	115
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Analisis SWOT.....	25
Tabel 4.1 Susunan Organisasi.....	60
Tabel 4.2 Paket Ibadah Umrah 2024.....	61
Table 4.3 Paket Umrah PT.Wahyu Titian Insani.....	62
Table 4.4 Paket Umrah Plus 2023.....	62
Table 4.5 Paket Wisata PT.Wahyu Titian Insani 2023.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jumlah Jemaah Umrah PT.Wahyu Titian Insani	63
--	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	120
Lampiran 2 Dokumentasi.....	133
Lampiran 3 Surat Keterangan Penetapan Pembimbing.....	144
Lampiran 4 Desain Persetujuan Proposal.....	145
Lampiran 5 Surat Keterangan Seminar.....	146
Lampiran 6 Surta Keterangan Berita Acara.....	147
Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Riset.....	148
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Riset.....	149