

**MANAJEMEN STRATEGI DALAM KUALITAS
PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
DI PT. PANCAR NI'MAH MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH:
THAN THAWI JAUHARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M / 1447 H**



**MANAJEMEN STRATEGI DALAM KUALITAS
PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
DI PT. PANCAR NI'MAH MARTAPURA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu
Manajemen Dakwah**

**Oleh:
Than Thawi Jauhari
NIM. 210104030064**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Than Thawi Jauhari
NIM : 210104030064
Tempat/ Tanggal Lahir : Barabai, 9 Januari 2002
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Manajemen Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di PT. Pancar Ni’mah Martapura” 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 dengan ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 26 November 2025

Yang membuat pernyataan



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 Ig: fdkuinantasari

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : 1188/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2025

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

Nama : Than Thawi Jauhari
NIM : 210104030064
Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

MANAJEMEN STRATEGI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMRAH DI PT. PANCAR NI'MAH

Hasil Uji Plagiasi : 23%

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, 12 Desember 2025

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kebudayaan,





23% 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

22%	Internet sources
11%	Publications
12%	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 : Manajemen Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Di PT. Pancar Ni'mah Martapura
Ditulis oleh : Than Thawi Jauhari
NIM : 210104030064
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat : Perumahan Barito Regency, Jl. Batu Besi No. D4,
Landasan Ulin Timur

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

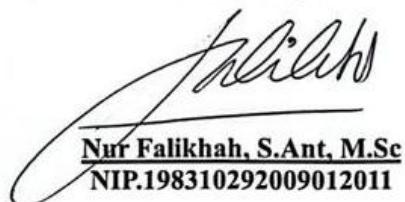
Banjarmasin, 25 November 2025

Pembimbing 1



Fahriansyah, M.Ag.
NIP.197004161996031002

Pembimbing 2


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

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



PENGESAHAN SKRIPSI

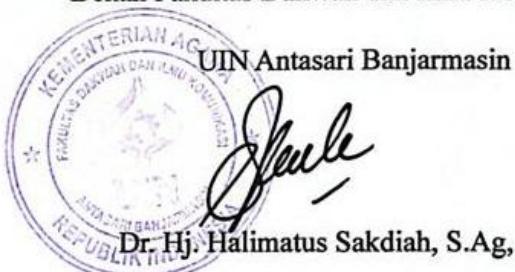
Skripsi yang berjudul "Manajemen Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura" ditulis oleh Than Thawi Jauhari telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :Rabu

Tanggal :14 Januari 2026

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (85)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S.Ag., M.Si

NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Rahmah, M.Ag	1.
2. Drs. Fasih, M.Si.	2.
3. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	3.
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4.

ABSTRAK

Than Thawi Jauhari: NIM. 210104030064. *Manajemen Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah di PT Pancar Ni'mah Martapura.*
Pembimbing (I): Fahriansyah, M.Ag. (II): Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc.
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2025.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan, Ibadah Haji dan Umrah, PT. Pancar Ni'mah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang menuntut biro perjalanan memiliki pengelolaan strategi yang terarah, profesional, dan berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi pimpinan perusahaan, staf, serta jemaah haji dan umrah PT. Pancar Ni'mah Martapura. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Perumusan strategi dilakukan melalui perencanaan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jemaah dan berlandaskan visi dan misi perusahaan. Implementasi strategi diwujudkan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP), pelayanan staf yang ramah dan responsif, penyediaan fasilitas pendaftaran dan akomodasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan. Evaluasi strategi dilakukan melalui monitoring pelayanan, penerimaan umpan balik jemaah, dan tindak lanjut evaluasi secara berkala.

Faktor pendukung pelaksanaan manajemen strategi meliputi pengalaman perusahaan, kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, serta pendekatan kekeluargaan kepada jemaah. Adapun faktor penghambat yang ditemukan antara lain perbedaan karakter jemaah, kendala koordinasi dengan mitra layanan, serta perubahan regulasi penyelenggaraan haji dan umrah. Secara keseluruhan, manajemen strategi di PT. Pancar Ni'mah Martapura telah diterapkan secara sistematis dalam menjaga kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur penulis persembahkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "**Manajemen Strategi dalam Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura**". Skripsi ini disusun sebagai pemenuhan salah satu syarat akademik pada Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Dengan penuh kesadaran, penulis mengakui bahwa selesainya skripsi ini merupakan hasil dari dukungan, bantuan, bimbingan, motivasi, dan nasihat dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd, Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. Hj. Halimatus Sakdiah, S. Ag, M. Si, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Ibu Sri Anafarhanah SEI., MSI, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Bapak Fahriansyah, M.Ag, dalam kapasitas beliau sebagai dosen pembimbing I sekaligus penasihat akademik, beliau memberikan bimbingan serta masukan yang signifikan sejak tahapan penentuan judul yang berganti-ganti hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc, dalam peran beliau sebagai dosen pembimbing II, beliau memberikan bimbingan serta arahan yang memungkinkan penulis

menyelesaikan skripsi dan menuntaskan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

6. Seluruh dosen dan karyawan UIN Antasari Banjarmasin, khususnya di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Kepada pimpinan atau direktur utama beserta seluruh staf PT Pancar Ni'mah yang telah membantu penulis dengan menyediakan informasi dan data-data perusahaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Banjarbaru, 17 Desember 2025

Penulis

MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh,
niscaya ia akan mendapatkannya”

“Di mana kita bertempat, disana kita bisa memberi manfaat ”

“Siapkan akhiratmu seolah mati besok, dan bekerjalah untuk
duniamu seolah hidup selamanya”

- Abu Bakar Ash-Shiddiq -

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, *Alhamdulillahirabbil 'alamin*, atas nikmat kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Proses yang cukup panjang dalam mencapai gelar sarjana ini menjadi pengalaman berharga bagi penulis. Sebagai ungkapan terima kasih, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. **Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi, “Almarhum Abah Muhammad Arsyad dan Mama Erliani”.** Terimakasih yang tidak terhingga penulis sampaikan kepada mama dan abah dua sosok yang menjadi alasan terbesar penulis mampu berdiri hingga hari ini. Cinta, kasih sayang, dan pengorbanan kalian adalah kekuatan yang tidak pernah habis, yang mengalir dalam setiap langkah dan doa penulis. **Untuk abah**, yang telah mendahului sebelum penulis menyelesaikan kuliah ini kepergian abah meninggalkan ruang rindu yang tidak pernah benar-benar terisi. Setiap perjalanan menuju kampus, setiap malam penulis menatap layar skripsi, selalu ada bayang abah di dalamnya. Nasihatnya, semangatnya, dan doa-doanya masih hidup, menuntun penulis meski beliau tidak lagi hadir secara fisik. Skripsi ini, sekecil apa pun, adalah persembahan cinta untuk abah. Semoga abah melihatnya dari tempat terbaik, dan semoga abah bangga bahwa perjuangannya tidak pernah sia-sia. **Untuk mama**, malaikat tanpa sayap yang masih Allah titipkan untuk mendampingi penulis. Terima kasih mama atas kekuatan yang mama pinjamkan setiap hari, atas doa yang tidak pernah putus, atas pelukan yang selalu membuat penulis kembali kuat. Mama adalah alasan penulis tidak menyerah, bahkan ketika dunia terasa berat. Setiap tetes keringat dan setiap jam belajar adalah bentuk kecil dari rasa terima kasih penulis kepada mama. Skripsi ini penulis persembahkan untuk mama dan abah dua cinta terbesar dalam hidup penulis. Semoga karya sederhana ini menjadi bukti bahwa segala doa pengorbanan, dan kasih

sayang kalian telah tumbuh menjadi sebuah pencapaian yang membahagiakan.

2. **Teruntuk kakak tercinta, “Kak Aulia Mustaqimah (Ka Lia)”.** Terimakasih kepada kakak tercinta, yang tak pernah lelah menjadi tempatku bersandar dalam segala suka dan duka. Untukmu yang diam-diam selalu mendoakan, yang tahu cara menguatkan bahkan tanpa kata-kata. Terima kasih telah menjadi pelita saat aku nyaris padam, dan menjadi alasan bagiku untuk tetap melangkah ketika semuanya terasa berat. Kakak juga selalu menjadi motivasi terbesarku. Kepintaranmu, ketekunanmu, dan keberhasilanmu menyelesaikan kuliah bahkan dalam waktu yang tidak sampai empat tahun adalah bukti betapa luar biasanya dirimu. Melihat perjalananmu membuatku terus belajar, terus berjuang, dan percaya bahwa aku pun mampu. Terima kasih, kak, telah menjadi inspirasi, cahaya, dan kekuatan yang tanpa sadar selalu menuntunku ke arah yang lebih baik.
3. **Teruntuk seseorang yang berarti dalam hidup saya, “Nur Melinda, S. Sos”.** Untuk kamu, yang berdiri di sampingku bahkan ketika langkahku mulai goyah. Terima kasih atas kesabaranmu yang melindungiku disaat aku hampir runtuh, atas doa yang tak pernah putus, dan atas kehadiranmu yang selalu menjadi tempat paling aman untuk kembali. Kamu adalah kekasih, sahabat, pendorong, dan rumah yang selalu menampung segala letihku tanpa keluhan. Tanpa kamu, perjalanan ini akan terasa jauh lebih panjang dan berat. Terima kasih karena selalu percaya pada diriku, bahkan ketika aku hampir menyerah pada diri sendiri.
4. **Teruntuk kedua dosen pembimbing saya, “Bapak Fahriansyah, M.Ag. & Ibu Nur Falikhah, S.Ant., M.Sc.** Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, motivasi, dan kesabaran hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis merasa sangat bersyukur dapat berada di bawah bimbingan Bapak dan Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kemudahan, kesehatan, keberkahan, dan karunia-Nya kepada Bapak dan Ibu.

5. **Teruntuk keluarga dan teman-teman.** Ucapan terima kasih yang mendalam saya sampaikan kepada keluarga besar atas doa, dukungan, dan motivasi yang senantiasa menguatkan saya dalam menjalani proses ini. Kalian menjadi sumber semangat yang mendorong saya untuk terus bergerak maju. Tidak lupa kepada sahabat-sahabat terbaik yang dengan tulus memberikan kebersamaan, dukungan, serta telinga yang selalu siap mendengarkan, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi ungkapan penghargaan dan terima kasih saya kepada semua pihak yang telah setia hadir dalam tiap perjalanan saya.
6. **Teruntuk diri saya sendiri, “Than Thawi Jauhari”.** Untuk diriku yang terus bertahan dalam badai lelah, yang memilih tetap berjalan meski dikelilingi ragu, dan yang tetap menggenggam harapan ketika sempat ingin menyerah terima kasih. Terima kasih sudah terus berusaha, belajar, dan percaya bahwa setiap proses memiliki jalannya sendiri. Semoga pencapaian ini menjadi saksi bahwa aku mampu melewati apa yang dulu aku takuti, dan bahwa setiap langkah kecil yang tulus akan berbuah hasil besar pada waktunya

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	:	H	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.	ه	:	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
ـ	A	thah
ـ	I	srah
ـ	U	ammah

Kata sandang: Contoh al-rijâl (الرّجَال) bukan ar-rijâl, (الدِّيْوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

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

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـِي	Ai	a dan
ـُو	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اً	Â	a dengan topi di atas
يً	Î	i dengan topi di atas
وً	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam system aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarkan menjadi /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-diwan bukan ad-diwan.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syaddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) 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 (الضرورة) tidak ditulis ad-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 dialihaksarkan 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 dialihaksarkan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طريقة	Tharîqah
2	الجامعة الإسلامية	Al-Jâmî'âh al-Islâmiyyah
3	وحدة الوجود	Wahidah 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 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, akan demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarkan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Mislanya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbâni: Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fî'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
ذهب الأستاذ	dzahaba al-ustâdu
ثبت الأجر	tsabata al-ajru
الحركة العصرية	al-harakah al-'ashriyyah
أشهد أن لا إله إلا الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مولانا ملك الصالح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤثِّركم الله	yu'sirikum Allâh
المظہر العقلیۃ	al-mazhâhir al-'aqliyyah
خُبُّ الاستطلاع	<u>hub</u> al-istithlâ'
المادة المصنوعة من الحيوان	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طرف العين	tharf al-'ayni
المُسَاهِّمة	al-musâhamah
من سلك طريقاً	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN LOGO.....	i
HALAMAN COVER.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
MOTTO	xi
KATA PERSEMAHAN.....	xii
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	xv
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
A. Definisi Manajemen Strategi.....	15
B. Kualitas pelayanan	25
C. Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah.....	27
D. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian	33
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	34

E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Analisis Data.....	36
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum.....	39
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP.....	73
A. Simpulan	73
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN.....	80
DAFTAR LAMPIRAN FOTO	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor PT. Pancar Ni'mah	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pancar Ni'mah.....	44
Gambar 5.1 Wawancara dengan Staf Ticketing Ibu Septiana Marisyah.....	83
Gambar 5.2 Wawancara dengan Staf Kepegawaian Ibu Danah	83
Gambar 5.3 Dokumentasi Observasi Pendaftaran Haji.....	83
Gambar 5.4 Wawancara dengan jemaah	85
Gambar 5.5 Wawancara dengan jemaah	85
Gambar 5.6 Dokumentasi Sertifikat	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2 Dokumentasi Peneliti.....	84
Lampiran 3 SOP Staf Pancar Ni'mah	85
Lampiran 4 SOP Pendaftaran.....	89
Lampiran 5 Surat Penanganan Permasalahan Dan Keluhan	90
Lampiran 6 Surat Legalitas Perusahaan.....	93
Lampiran 7 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi.....	95
Lampiran 8 SK panggilan untuk Maju Seminar Desain Operasional Skripsi.....	97
Lampiran 9 Berita Acara Seminar	97
Lampiran 10 Surat Izin Riset	99
Lampiran 11 Surat Balasan Riset.....	99