

**STRATEGI PELAYANAN PT. SAFINA ASSALAM
TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAH UMRAH**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD SYAHRUL RAMADHAN

220104030211



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

TAHUN 2026M/1448H



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI

BANJARMASIN

**STRATEGI PELAYANAN PT. SAFINA ASSALAM
TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAH UMRAH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Untuk Memenuhi Salah Satu Pernyataan

Menyelesaikan Program Studi

Manajemen Dakwah

Oleh:

Muhammad Syahrul Ramadhan

220104030211

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

2026M/1448H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan

NIM : 220104030211

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 19 Desember 1999

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 29 Juni 2026

Muhammad Syahrul Ramadhan

SURAT KETERANGAN LULUS CEK 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](https://www.instagram.com/fdkuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI

Nomor : B-950/Un.14/III.4/KP.01.2/07/2026

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

Nama : Muhammad Syahrul Ramadhan

NIM : 220104030211

Program Studi : S1 Manajemen Dakwah

Judul skripsi:

STRATEGI PELAYANAN PT. SAFINA ASSALAM TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH UMRAH

Hasil Uji Plagiasi : 19%

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

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 01 Juli 2026

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Abdul Hafiz Sairazi

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah.
Ditulis oleh : Muhammad Syahrul Ramadhan
NIM : 220104030211
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Alamat : Jln. Setia RT 28 RW 003 Pemurus Dalam Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 30 Juni 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Zainal Pikri, S.Ag., MA., Ph.D
NIP. 1971013120000310003

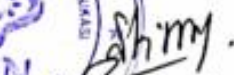


Devi Noviyanti, SE., MM
NIP. 198701252015032003

Mengetahui,

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




Sri Amalarhanah, SEI., MSI
NIP. 198909112015032005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah” ditulis oleh Muhammad Syahrul Ramadhan telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 8 Juli 2026
Dan dinyatakan Lulus dengan predikat : 91,6 (A+)



Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN
Antasari Banjarmasin

Dr. H. Halimatus Sadiyah, M.Si
NIP. 197604132000032002

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Hj. Raden Yani Gusriani, SE, MM	1.
2. Fahriansyah, S.Ag., M.Ag	2.
3. Dr. Zainal Pikri, M.Ag., MA.	3.
4. Devi Noviyanti, SE., M.M.	4.

MOTTO

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Taught a man that which he knew not.

Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

Q.S.Al – Alaq :5

Allah memberikan sebuah ilmu pengetahuan kepada manusia, maka dengan ilmu pengetahuan tersebut ajarkanlah kepada orang lain apa yang belum mereka ketahui

“Awali dengan Bismillah, jangan lupa di tutup dengan Alhamdulillah dan Niatkan semua Karena Allah”

Syahrul Ramadhan

“Semua Proses yang telah terjadi ini, tidak lepas dari seorang sosok guru yang sabar dalam membimbing, serta orang tua yang setiap saat selalu mendoakan anak – anaknya serta mengusahakannya”

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rabbil'alam, penelitian ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah swt. karena telah memberikan nikmat dan karunia serta pertolongan-Nya yang tiada henti hingga saat ini dan seterusnya. Penelitian ini saya dedikasikan dan saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, abah dan mama yang teristimewa yang selalu mendukung, membantu, dan mendo'akan untuk anaknya yang tercinta ini. Terimakasih atas do'a yang tak pernah putus, kasih sayang yang tidak pernah berkurang, serta pengorbanan baik materi maupun non-materi yang tak mampu anaknya balas dengan apapun, yang selalu mengusahakan apapun masalah yang dialami oleh anaknya. Semoga setiap proses yang dilalui dan dihasilkan serta diraih anakmu ini dapat menjadi kebanggaan kalian. Terimakasih telah menjadi rumah terbaik dalam hidup. Semoga Allah swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan untuk abah dan mama tercinta.
2. Kepada Adikku yang selalu memberikan dukungan selama proses penyusunannya. Terimakasih atas usaha dan doa yang selalu dicurahkan.
3. Terima Kasih juga kepada rekan – rekan seperjuangan yaitu Aghnia Salsabila, Fathul Jannah, Muhammad Irfan Hidayat, Ahmad Kaspuddin, Muhammad Riyadussholihin, Muhammad Lutfhiannur Hafi, Armadana, Muhammad Taufek, Muhammad Faishal Anshari yang sudah memberikan dukungan serta bantuan dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.

4. Teman – teman lokal 22C1 MD yang banyak memberikan dukungan, saling menguatkan dan telah kebersamai penulis selama berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh teman – teman yang selalu berjuang dalam hal yang dialami bersama.
5. Terima Kasih kepada Kepala PT. Safina Assalam Tour dan beserta seluruh jajaran – nya yang sudah mau membantu untuk menyelesaikan tugas perkuliahan ini, serta terima kasih juga kepada jemaah yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Secara khusus, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi kepada diri penulis sendiri Muhammad Syahrul Ramadhan, yang telah berjuang melewati rasa lelah, ragu, dan takut, namun tetap memilih bertahan, belajar, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Penghargaan ini menjadi pengakuan atas proses panjang yang tidak selalu mudah, tetapi penuh makna.
7. Terakhir, penelitian ini saya persembahkan untuk setiap pembaca yang kini sedang menyimak lembar demi lembar dalam tulisan ini. Apabila yang pasti ada terdapat dalam kekurangan atau hal yang belum memenuhi ekspektasi, saya memohon maaf yang setulusnya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi rujukan yang berarti bagi siapapun yang membacanya.

ABSTRAK

Muhammad Syahrul Ramadhan. 220104030211. *Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah.* Zainal Pikri, S.Ag., M.A., Ph.D Pembimbing I dan Devi Noviyanti, SE, MM Pembimbing II pada program studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, 2026.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Pelayanan Pendaftaran, Kepuasan Jemaah, Umrah, SERVQUAL, Gap Analysis, PT. Safina Assalam Tour.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan pendaftaran sebagai tahap awal dalam penyelenggaraan ibadah umrah yang berperan dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan calon jemaah. Persaingan biro perjalanan umrah yang semakin kompetitif menurut PT. Safina Assalam Tour untuk menerapkan strategi pelayanan pendaftaran yang berkualitas agar mampu memenuhi harapan calon jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan pendaftaran yang diterapkan PT. Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kepuasan jemaah serta menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen dan harapan jemaah terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari direktur, staf administrasi, serta beberapa jemaah PT. Safina Assalam Tour. Analisis data dilakukan secara induktif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan pendaftaran PT. Safina Assalam Tour telah dilaksanakan secara baik melalui penyampaian informasi yang jelas, konsultasi paket, pelayanan administrasi, pendampingan pengumpulan dan verifikasi dokumen, serta komunikasi yang responsif kepada calon jemaah. Berdasarkan analisis SERVQUAL, kualitas pelayanan pendaftaran pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* telah memenuhi harapan jemaah. Sementara itu, hasil *Gap Analysis* menunjukkan bahwa kesenjangan antara harapan jemaah dan pelayanan yang diberikan tergolong sangat kecil. Dengan demikian, strategi pelayanan pendaftaran yang diterapkan PT. Safina Assalam Tour efektif dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jemaah sejak tahap awal proses penyelenggaraan ibadah umrah.

KATA PENGANTAR



Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam yang senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, keturunan dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“STRATEGI PT. SAFINA ASSALAM TOUR DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAH UMRAH.”**

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, arahan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Dengan penuh kerendahan hati, peneliti menyampaikan dengan tulus hati ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam proses penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih secara khusus kepada sejumlah sosok luar biasa yang telah menjadi bagian penting di balik layar penyelesaian skripsi ini.

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dr. Hj. Halimatus Sakdiyah, M.SI selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Sri Anafarhanan, SEI., MSI selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

4. Bapak Zainal Pikri, S.Ag, M. A., Phd selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, membantu arahan, serta kesabaran dalam bimbingan selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Devi Noviyanti, SE, MM selaku Pembimbing II sekaligus dosen Penasehat Akademik saya, yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, pikiran, arahan, masukan, serta bimbingan sedari awal proses perkuliahan, penelitian hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namun tak mengurangi rasa hormat saya. Terima kasih atas ilmu yang diberikan, kesabaran, dan motivasi belajar yang diberikan selama perkuliahan.
7. Seluruh pegawai PT. SAFINA ASSALAM TOUR dan jemaah yang turut membantu proses penelitian, memberikan informasi dan pengumpulan data guna terselesaikannya skripsi ini.
8. Teruntuk Mama dan Abah yang selalu memberikan dukungan baik materi atau non materi, semangat, dan do'a di setiap langkah saya, sehingga dapat diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh teman, sahabat, kakak tingkat, serta orang-orang baik yang telah memberikan motivasi, bantuan, informasi, dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Banjarmasin, 8 Juli 2026

Peneliti

PEDOMAN 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>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. 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
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرجال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الديوان) al-dîwân bukan ad- dîwân

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

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Kata Sandang

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

3. Syiddah (Tasydid)

Syiddah 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 *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.

4. Ta'Marbuthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut di alihaksarakan menjadi huruf/h/ (lihat contoh 1 sdi bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti 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 Aksara
1	هـ	Tharîqah

2	الْجَامِئَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah- al-Islâmiyyah
---	--------------------------------	---------------------------

5. 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.

6. 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 kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَّاتِ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْاَشْرِيَّاهُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَالِكُ الشَّالِيهِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْاَقْلِيَّاهُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْاِسْتِثْلَا	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمَشْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانِ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
ثَارِفُ الْاَيْنِي	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu

تَبَّ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَهَ الْعَصْرِيَّةَ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الشَّالِيحِ	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمُظَاهِرَةُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْثِلَاةِ	hub al-istithlâ’
الْمَادَّةُ الْمُصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طُرُفَاتُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA	xii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
1. Strategi	7
2. Pelayanan	8
3. Strategi Pelayanan	8
4. PT. Safina Assalam Tour	9
5. Meningkatkan.....	9
6. Kepuasan	10
7. Jemaah Umrah.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 25
A. Kajian Teori	25
1. Teori Servqual	25
2. Teori Gap Analisis	32

B. Kajian konseptual	36
C. Kerangka Berpikir	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Analisis Data.....	49
G. Pengecekan Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Data Umum Lokasi Penelitian.....	53
1. Profil Singkat Berdirinya PT. Safina Assalam Tour	53
2. Visi dan Misi PT. Safina Assalam Tour	55
3. Struktur Organisasi PT. Safina Assalam Tour Periode 2023 - 2028.....	56
B. Hasil Penelitian.....	59
1. Strategi Pelayanan Pendaftaran PT. Safina Assalam Tour	59
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Ekspektasi Jemaah	82
C. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	107
A. Simpulan.....	107
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN – LAMPIRAN	116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian PT. Safina Assalam Tour	53
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4. 3 Paspur Jemaah Umroh.....	63
Gambar 4. 4 Brosur Jadwal Umroh	63
Gambar 4. 5 Ruangan Pendaftaran	63
Gambar 4. 6 Koper Jemaah.....	64
Gambar 4. 7 Brosur Jadwal Umroh	68
Gambar 4. 8 Paspur Jemaah	69
Gambar 4. 9 Pendampingan Pemberian Paspur	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	116
Lampiran 2 Dokumentasi wawancara bersama Staff PT. Safina Assalam Tour...	122
Lampiran 3 Tempat PT. Safina Assalam Tour.....	123
Lampiran 4 SK Pembimbing Skripsi	125
Lampiran 5 Surat Izin Observasi Awal.....	127
Lampiran 6 Surat Persetujuan Seminar.....	128
Lampiran 7 Berita Acara Seminar.....	129
Lampiran 8 Surat Keterangan Seminar	130
Lampiran 9 Surat Izin Riset	131
Lampiran 10 Surat Persetujuan Riset.....	132
Lampiran 11 SK Ujian Komprehensif	133