

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.