ABSTRAK

Ratna Eka Winarti, 2016. *Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing Biro Travel Haji dan Umroh Melalui Diferensiasi Pelayanan Pendalaman Terapi Sholat Bahagia (PTSB) Di Qiswah Tour Surabaya*

Masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Qiswah Tour sebagai biro travel haji dan umroh untuk meningkatkan keunggulan bersaing dengan melalui Diferensiasi pelayanan PTSB

Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang berguna untuk mendiskripsikan dan memberikan data mengenai strategi meningkatkan keunggulan bersaing di Qiswah Tour Surabaya. Dalam penelitian ini, menggunakan jenis data primer dan sekunder yang diperoleh dari informan serta dokumen mengenai jenis data-data yang dibutuhkan. Dalam menggali data penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan *triangulasi.* Adapun teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam strateginya Qiswah Tour sangat memperhatikan hal-hal yang menjadi dasar terciptanya diferensiasi pelayanan PTSB. Pertama, adalah Kemudahan Pemesanan Yaitu memberikan pelayanan PTSB terhadap calon jamaah. Sedangkan hal kedua adalah Pemasangan yang tepat, hal ini mengacu pada hal-hal yang membantu kenyamanan calon jamaah. Jadi, penempatan pelaksanaan PTSB di Graha Agung sangat diperhatikan sehingga calon jamaah akan merasa nyaman ketika berada di ruangan tersebut. Selanjutnya cara ketiga dalam membuat diferensiasi pelayanan adalah Adanya pelatihan calon jamaah di Qiswah, yaitu Manasik plus PTSB (Pendalaman Terapi Sholat Bahagia). Kemudian hal keempat yang dilakukan oleh Qiswah dalam membuat Diferensiasi Pelayanan adalah Menjalin komunikasi intens dengan calon jamaah Qiswah Tour dengan cara membuka konsultasi pada saat pelaksanaan PTSB untuk jamaah yang kurang memahami perihal PTSB.

Jadi, lima hal di atas adalah strategi yang digunakan untuk meningkatkan keunggulan bersaing biro travel haji dan umroh dengan melalui diferensiasi pelayanan Pendalaman Terapi Sholat Bahagia (PTSB).

Kata Kunci : Strategi meningkatkan keunggulan bersaing dan Diferensiasi pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id