ABSTRAK

Ervan Nuryahya.2016. Skripsi.*Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh Dan Haji Di Pt. Arofahmina Tour And Travel Surabaya*

Kata kunci:*Manajemen Pelayanan*

Biro perjalanan wisata PT. Arofahmina Tour and Travel merupakan biro perjalanan umroh dan haji yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah umroh dan haji serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah umroh dan haji di Indonesia. Melihat jumlah jamaahnya yang semakin meningkat salah satunya karena di PT. Arofahmina tersebut memberikan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan bagi jamaah umroh maupun haji. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti tentang "Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh dan Haji PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya". Fokus masalah yang diteliti dalam penilitian ini adalahBagaimana manajemen pelayanan jamaah umroh dan haji PT. Arofahmina Tiur and Travel Surabaya. Peneltian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran manajemen pelayanan jamaah umroh dan haji di PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya.

Dalam menjawab permasalahan tersebut digunakan pendekatan kualitatif *Grounded Theory*, yaitu penelitian yang memunculkan penjelasan umum (teori) tentang proses, aksi, atau interaksi yang dibentuk oleh pandangan dari sejumlah besar partisipan. Pengumpulan data dikumpulkan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisa data menggunakan teknik triangulasi. Sedangkan teknik analisa data menggunakan teknik analisis data kualitatif John W. Creswell, yaitu dengan mengkategorikan (*coding*) dari transkip hasil wawancara kemudian menyimpulkannya.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya yaitu telah menerapkan seluruh langkah menuju manajemen pelayanan yang baik oleh Nickles and McHough yaitu dengan menggunakan fungsi manajemen antara lain *Planning, Organizing, Directing, Controling.* Dimulai dari pelayanan ketika di Tanah Air, Tanah Suci, dan sekembalinya dari Tanah Suci. Selain itu juga menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) menurut Nina Rahmayanty. yaitu dengan adanya kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apprearance*), perhatian (*attantion*), tindakan (*action*), tanggung jawab (accountability).

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