













Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan objek penelitian sebuah Tour dan Travel di kawasan Surabaya bagian selatan, tepatnya di Ruko Lotus Regency Blok D-8 Ketintang Baru Selatan I No 52, Tour dan Travel umrah tersebut adalah PT. Mina Wisata Islami.

Peneliti sengaja memilih objek penelitian di PT. Mina Wisata Islami dikarenakan adanya hal yang menarik dibanding Tour dan Travel lain yaitu memiliki fasilitas tinggi dan mengutamakan pelayanan. Selain itu, Dari hasil observasi pra *research* di lapangan dan web, peneliti menemukan program pasca penjualan jasa yang diterapkan oleh PT. Mina Wisata Islami Surabaya yaitu kegiatan reuni akbar setiap tahun sekali yang diikuti oleh seluruh alumni jemaah PT. Mina Wisata Islami Surabaya serta pengucapan selamat ulang tahun pada tanggal lahir alumni jemaah melalui media komunikasi. Program tersebut dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan ikatan emosional untuk menjalin silaturahmi antar jemaah.

Mina Tour & Travel merupakan salah satu alternatif Biro Perjalanan Umroh dan Haji bagi kaum Muslimin seluruh Indonesia, kehadirannya memberikan nuansa baru dalam bentuk pelayanan yang mengayomi segala bentuk kebutuhan jamaah dalam menjalan kan ibadah Umroh dan Haji. Dengan motto, "Nyaman Beribadah, Berkah dan Amanah". Yang berusaha melayani jamaah dengan ikhlas dan sepenuh hati dan penuh dengan tanggung jawab. Keberkahan yang melimpah ruah bagi semua jamaah dan memegang teguh nilai-nilai kejujuran, keterbukaan serta menjaga kepercayaan penuh.









