ABSTRAK

Afifah, Nur. 2017. *Proses Pengambilan Keputusan Jama'ah dalam Memilih KBIH AN-NUR Sebagai Tempat Bimbingan Haji dan Umrah*. Skripsi. Program Studi: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Dosen Pembimbing : Deasy Tantrianan, MM

Perkembangan zaman saat ini menuntut konsumen bersikap pintar, cermat, efisien dan efektif dalam memilih produk atau jasa yang diinginkan. Manusia kini mulai sadar untuk memenuhi kebutuhan duniawi dan kebutuhan religiusnya dengan cara memilih dengan selektif semua kebutuhan hidupnya secara seimbang. Pengambilan keputusan merupakan hal yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia, baik pengambilan keputusan untuk masalah sederhana sampai masalah yang kompleks.Sebagai contoh ketika akan melaksanakan ibadah haji dan umroh, jamaah perlu memilih Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang tepat untuk memberikan bimbingan yang maksimal kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah berjalan dengan lancar. Keputusan untuk memilih KBIH sebagai tempat bimbingan ibadah haji & umroh tidak datang dengan tiba-tiba, ada sebab dan proses yang terjadi serta adanya faktor yang mempengaruhi untuk memutuskan memilih KBIH tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengambilan keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur serta faktor-faktor yang menjadi penyebab pengambilan keputusan jamaah mendaftar di KBIH An-Nur.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif deskriptif, dengan model fenomenologi. Adapun yang digunakan dalam memperoleh data yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan metodek deskriptif kualitatif. Dalam hal ini subjek penelitian berjumlah enam puluh orang jamaah yang mendaftar di KBIH An-Nur.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah: 1. Proses pengambilan keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur adalah: a) Mencari infromasi tentang KBIH yang ada dari keluarga, teman, pameran, brosur, b) mempelajari kekurangan dan kelebihan masing-masing KBIH dari aspek fasilitas, lokasi, biaya maupun bimbingan, c) Memutuskan dan menentukan KBIH An-Nur sebagai lembaga yang dipilih. 2. Faktpr-faktor yang mempengaruhi keputusan jamaah dalam memilih KBIH An-Nur sebagai berikut: a) harga b) pelayanan c) lokasi.

Kata kunci: Proses Pengambilan Keputusan, Faktor pengambilan keputusan.

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