



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* JEMAAH HAJI
DAN UMRAH (STUDI KASUS DI PT. EBAD ALRAHMAN
WISATA SIDOARJO)**

SKRIPSI

Oleh :

Rhaisun Nazila

04020420044

Dosen Pengampu :

Airlangga Bramayudha, M.M

NIP : 197912142011011005

**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rhaisun Nazila

NIM : 04020420044

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan jujur dan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul **PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* JEMAAH HAJI DAN UMROH (STUDI KASUS DI PT. EBAD AL RAHMAN SIDOARJO)** adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini tersebut diberi sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Surabaya, 2 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Rhaisun Nazila
04020420044

**LEMBAR PERSETUJUAN
PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE JEMAAH HAJI
DAN UMRAH (STUDI KASUS DI PT. EBAD ALRAHMAN
WISATA JUANDA SIDOARJO)**

Skripsi

Oleh:

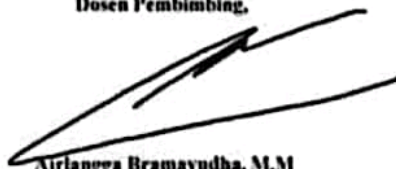
Rhaisun Nazila

NIM: 04040420068

Telah disetujui untuk di ujikan

Surabaya, 27 Desember 2023

Dosen Pembimbing,



Airlangga Bramayudha, M.M

NIP: 19791214201 101 1005

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**"PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* JEMAAH
HAJI DAN UMRAH DI PT. EBAD ALRAHMAN
WISATA SIDOARJO"**

SKRIPSI

Diusun Oleh

Rhaisun Nazila

04020420044

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Strata Satu

Pada tanggal 2 Januari 2024

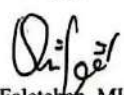
Tim Penguji

Penguji I

Penguji II


Airlangga Bramayudha, M.M

NIP. 197912142011011005


Aun Falestien Faletehan, MHRM, Ph.D

NIP. 198205142005011001

Penguji III

Penguji IV


Ahmad Khairul Hakim, S. Ag., M. Si

NIP. 197512302003121001


Yunita Ardilla, S.Kom., M.MT.

NIP. 199206042020122015

Surabaya, 2 Januari 2024

Dekan,



Dr. Moch Choirul Arif, S.Ag, M. Fil.I

NIP. 197110171998031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax 031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uin-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RHAISUN NAZILA
NIM : 0420420044
Fakultas/Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : RHAISUNNAZILA5@GMAIL.COM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE JEMA'AH HAJI DAN UMRAH (STUDI KASUS DI PT. EBAD ALRAHMAN WISATA SIDOARJO)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 JULI 2025

Penulis

(RHAISUN NAZILA)

nama terang dan tidak terang

ABSTRAK

Rhaisun Nazila NIM 04020420044, 2023, Pelayanan Prima *Customer Service* Jemaah Haji dan Umrah (Studi Kasus di PT. Ebad AlRahman Wisata Juanda Sidoarjo).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima yang diterapkan kepada jemaah oleh *customer service* PT. Ebad AlRahman Wisata Juanda Sidoarjo dan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan prima tersebut.

Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik validitas yang digunakan adalah triangulasi metode, triangulasi sumber data dan triangulasi teori dan untuk analisis data peneliti menggunakan pendekatan Mils dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan prima yang telah diterapkan oleh PT. Ebad Alrahman Wisata Sidoarjo yaitu meliputi memberikan rasa aman, memberikan informasi yang jelas, bersikap sopan santun, pada sikap tersebut sangat penting dalam melayani jemaah atau pelanggan, karena dengan menerapkan hal tersebut akan meningkatkan reputasi perusahaan dan meningkatkan kelayaklitan PT. Ebad Wisata Alrahman Sidoarjo. *Customer service* Ebad wajib menjelaskan kepada jemaahnya info terkait produk yang dijual, dan memberikan rasa aman tidak hanya dengan mengamankan data-data jemaah tetapi juga memberikan rasa aman dari *Tour Leader* kepada jemaah pada perjalanan dari pemberangkatan sampai kepulangan jemaah dan menerapkan sikap sopan santun dengan berbicara sopan dengan kata yang mudah dipahami dan menerapkan 3S salam,sapa senyum.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, *Customer Service*,Travel Haji Umrah

ABSTRACT

Rhaisun Nazila NIM 04020420044, 2023, Prime Customer Service for Hajj and Umrah Pilgrims (Case Study at PT. Ebad AlRahman Wisata Juanda Sidoarjo). This research aims to determine how prime services are applied to pilgrims by the customer service of PT Ebad Al Rahman Wisata Juanda Sidoarjo and the supporting and inhibiting factors in these prime services.

In this study, the researcher uses a qualitative research method with a case study design. The data collection techniques used are documentation and interviews. The validity techniques used are method triangulation, data source triangulation, and theory triangulation. For data analysis, the researcher uses the Mils and Huberman approach.

The results of this research are the prime services applied by PT. Ebad Alrahman Wisata Sidoarjo, including providing a sense of security, providing clear information, behaving politely, which are crucial in serving pilgrims or customers. By implementing these aspects, the company's reputation will improve, and the loyalty of PT. Ebad Wisata Alrahman Sidoarjo will increase. Ebad's customer service must explain product-related information to pilgrims and provide a sense of security, not only by securing pilgrims' data but also by ensuring the safety from the Tour Leader to pilgrims throughout the journey, from departure to return. They must also exhibit polite behavior by speaking courteously with easily understandable words and applying the 3S: greetings, smiles, and courtesy.

Keywords: Prime Service, Customer Service, Hajj and Umrah Travel

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. DEFINISI KONSEP	7
F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
A. KERANGKA TEORITIK	14
B. PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN	43
 BAB III METODE PENELITIAN	 46

A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN	46
B. LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	47
C. JENIS DAN SUMBER DATA.....	48
D. TAHAP-TAHAP PENELITIAN.....	50
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	52
F. TEKNIK VALIDITAS DATA	53
G. TEKNIK ANALISIS DATA.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
B. Penyajian Data	62
C. Analisis Data.....	84
D. Menurut Perspektif Islam	112
BAB V PENUTUP.....	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran dan Rekomendasi.....	115
C. Keterbatasan Peneliti.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara.....	123
-------------------------	-----

Lampiran Surat Penelitian.....124



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, Oleh Ivanovich, 'Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif'
- Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', *Jurnal Alhadharah*, 17.33 (2018)
- Amin, Amelia Rezky Septiani, and Muhammad Adil, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DISTRIK HINGK KABUPATEN PEGUNUNGAN ARFAK PROVINSI PAPUA BARAT', 7 (2018)
- Ardane, Nengah, Ni Made Sofia Wijaya, and Luh Gede Leli Kusuma Dewi, 'FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA SCOOT FAST CRUISES DI BALI', *Jurnal IPTA*, 5.1 (2017), 18
<<https://doi.org/10.24843/IPTA.2017.v05.i01.p05>>
- Aulia, Karina Putri, and Muji Astuti, 'USULAN MODEL PERHITUNGAN HARGA POKOK JASA PADA INDUSTRI TOUR & TRAVEL DENGAN METODE ACTIVITY BASED COSTING (ABC) (Studi Pada Perusahaan Jasa XYZ Travel)', *National Conference of Creative Industry*, 2018
<<https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1239>>
- Candra, Almun Wakhida, and Renny Oktafia, 'Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Mabruro Sidoarjo', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.1 (2021), 9
<<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>>

‘Deny Indrawan Saputra (Pelayanan Prima (Service Excellene) Di PT. Nur Dhuha Wisata), Surabaya Hal.36.Docx’

Djuka, Williamto Renhart Kevin, Noora Fithriana, and Dewi Citra Larasati, ‘Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang’, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2 (2022)

Fadli, Muhammad Rijal, ‘Memahami desain metode penelitian kualitatif’, 21.1 (2021)

‘File_10-Bab-II-Landasan-Teori.Pdf’

Hamidin, Dini, ‘MODEL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DI INSTITUSI PENDIDIKAN’, 2008

Hatimah, Usnul, ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PRIMA UNGGUL GLOBAL (TOURS & TRAVEL) DI KOTA MAKASSAR SKRIPSI’, 2020

Imasari, Kartika, and Kezia Kurniawati Nursalin, ‘PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk’, 10.3 (2011)

‘Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Telkom Indihome Cabang Jombang).Pdf’

‘IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEWUJUDKAN LOYALITAS ANGGOTA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM.Pdf’

Mardikawati, Woro, and Naili Farida, 'PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI'

Mashuri, Mashuri, 'Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam', *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 9.1 (2020), 54–64
<<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>>

'Noeng Muhadjir.Pdf'

Oleh, Disusun, 'MANAJEMEN PEMBINAAN JAMA'AH HAJI PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) ULUL ALBAAB-TANGERANG'

———, 'MANAJEMEN PEMBINAAN JAMA'AH HAJI PADA KBIH (KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI) ULUL ALBAAB-TANGERANG'

———, 'SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PROSES BISNIS HAJI DAN UMROH'

'PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MEMPERTAHANKAN LOYALITAS JAMA'AH UMRAH DI INTANAYA TOUR AND TRAVEL.Pdf'

'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour and Travel Di Sungai Penuh.Pdf'

'PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN'

Pramiyati, Titin, Jayanta Jayanta, and Yulnelly Yulnelly, 'PERAN DATA PRIMER PADA PEMBENTUKAN SKEMA KONSEPTUAL YANG FAKTUAL (STUDI KASUS: SKEMA KONSEPTUAL BASISDATA SIMBUMIL)', *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 8.2 (2017), 679 <<https://doi.org/10.24176/simet.v8i2.1574>>

Rahadi, Dedi Rianto, and Alda Amelia Majid, 'KOMPETENSI PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG PELAYANAN KEPADA KONSUMEN', *Ekonomi & Bisnis*, 19.2 (2021), 115–24 <<https://doi.org/10.32722/eb.v19i2.3602>>

'Repository.Uin-Suska.Ac.Id.Pdf'

Rusmawati, Yunni, and Bhiastika Ristyanadi, 'ANALISIS PELAYANAN CS (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK DANAMON DI SUKODADI LAMONGAN', *JURNAL EKBIS*, 19.1 (2018), 1092 <<https://doi.org/10.30736/ekbis.v19i1.141>>

Saputra, Fajar Andrianto, and Hari Susanta Nugraha, 'PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Layanan PT. Pos Indonesia Semarang)', *UIN SURABAYA*

Sari, Mitha Destika, 'PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA CAFE D'PUNCAK DI SAMARINDA'

Silvia, Febi, 'PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN) MAKASSAR II'

'Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umrah Di PT. Al-Amin Ahsan (ALISAN) Travel Jakarta Selatan .Pdf'

‘Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umrah Di Pt. Al-Amin Ahsan (ALISAN) Travel Jakarta Selatab.Pdf’

Sudarsono, Blasius, ‘MEMAHAMI DOKUMENTASI’, *Acarya Pustaka*, 3.1 (2017), 47
<<https://doi.org/10.23887/ap.v3i1.12735>>

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, and Sitti Mania, ‘OBSERVASI SEBAGAI ALAT EVALUASI DALAM DUNIA PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN’, *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*, 11.2 (2008), 220–33 <<https://doi.org/10.24252/lp.2008v11n2a7>>

‘Williamto Renhart Kevin Djuka, Dkk (Pelayanan Prima Dan Faktor-Faktor Dalam Pembelian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang) Hal.8.Pdf’

Yani, Tri Endang, and Iwan Prasetyo, ‘STRATEGI MENINGKATKAN LOYALITAS DENGAN PELAYANAN PRIMA, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPUASAN PELANGGAN’, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 22.1 (2020), 45 <<https://doi.org/10.26623/jdsb.v22i1.2331>>

.10 Kementerian Agama RI, Ar-Rahim: al-Qur’an dan Terjemahan, (Bandung: Mikraj Khazanah Ilmu, 2014), hal. 517