

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Tridaya Tour and Travel Cabang Bukittinggi Ditinjau Dari Perspektif Bisnis Syariah**”. Disusun oleh **Sunardi** NIM. 3722113. Program Studi S1 Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Dengan Dosen Pembimbing Ibu **Prof. Dr. Hesi Eka Puteri, SE, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT Tridaya Tour and Travel Cabang Bukittinggi ditinjau dari perspektif bisnis syariah. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya persaingan biro perjalanan umrah serta adanya beberapa kendala pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, waktu pelayanan yang relatif lama, dan belum optimalnya penerapan standar pelayanan berbasis syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala cabang sebagai informan kunci serta tiga orang jamaah sebagai informan pendukung. Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Tridaya Tour and Travel telah menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan menekankan nilai-nilai bisnis syariah, seperti kejujuran dalam penyampaian informasi, tanggung jawab terhadap kebutuhan jamaah, profesionalisme dalam pelayanan, serta keadilan tanpa membedakan latar belakang pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan dan keterbatasan tenaga kerja. Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diterapkan telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prinsip bisnis syariah, namun masih memerlukan perbaikan dan penguatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, strategi pelayanan, bisnis syariah, travel umrah