

## ABSTRAK

Skripsi **“Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Kesiapan Jamaah Pada Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi”** Disusun oleh M.Harist Abdullah NIM 3621048, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syech M.Djamil Djambek Bukittinggi Sumatera Barat dalam strategi pelayanan prima di agen perjalanan ibadah umrah terfokus pada Travel Shahibuna Sabila Salam Kota Bukittinggi.

Pelayanan prima merupakan upaya memberikan layanan terbaik melalui sikap profesional, cepat, tepat, ramah, serta penuh tanggung jawab. Prinsip utamanya mencakup keramahan, ketepatan, kecepatan, kenyamanan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan. Konsistensi penerapannya berdampak pada peningkatan kepuasan, loyalitas, serta citra positif lembaga penyelenggara. Tujuannya adalah menciptakan pengalaman positif sehingga pelanggan merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi secara optimal. Penelitian ini dilatarbelakangi tingginya jumlah jamaah lanjut usia serta pentingnya pelayanan berkualitas dalam meningkatkan kepuasan dan kesiapan ibadah. Tujuan utama dalam penelitian ini untuk menganalisis strategi pelayanan prima dalam kepuasan dan kesiapan jamaah pada travel shahibuna sabila salam kota Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data jenis melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengkaji strategi pelayanan prima berbasis syariah dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada Travel Sahibuna Sabillah Salam Kota Bukittinggi. Data diperoleh dari pimpinan, karyawan, jamaah, serta masyarakat sekitar. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan guna memahami sejauh mana prinsip pelayanan prima yang selaras dengan nilai-nilai syariah, sekaligus dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima berbasis syariah pada Travel Sahibuna Sabillah Salam tercermin dalam lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*) melalui penyediaan fasilitas ibadah lengkap, kebersihan yang terjaga, staf berpenampilan rapi, serta media informasi yang jelas; keandalan (*reliability*) dengan layanan konsisten, pengelolaan dokumen tertib, jadwal keberangkatan transparan, dan bimbingan manasik terstruktur; daya tanggap (*responsiveness*) melalui staf yang cepat menanggapi kebutuhan jamaah, memberikan solusi, serta mendampingi secara aktif; jaminan (*assurance*) dengan staf profesional, administrasi rapi, komunikasi jelas, serta dukungan mutawwif berpengalaman yang menumbuhkan rasa aman; dan empati (*empathy*) yang diwujudkan dengan perhatian tulus kepada lansia, jamaah pemula, serta penyandang disabilitas melalui layanan penuh kasih dan pendampingan intensif.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah, Kesiapan Jamaah*