

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi**” yang ditulis oleh Luffia Azzahra NIM 3622011, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sjech M, Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi. Persaingan biro perjalanan haji dan umrah yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan karakteristik jamaah, fluktuasi jumlah jamaah dari tahun ke tahun, serta adanya keluhan jamaah terkait pembekalan ibadah, pelayanan administrasi, koordinasi keberangkatan, akomodasi, dan penyampaian informasi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian mendalam untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan prima telah dilaksanakan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan cabang, bagian operasional, serta jamaah PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi. Analisis data dilakukan berdasarkan indikator pelayanan prima yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah berupaya menerapkan manajemen pelayanan prima pada berbagai aspek pelayanan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Beberapa indikator, khususnya reliability, responsiveness, dan empathy, masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal konsistensi informasi, koordinasi pelayanan, serta penyesuaian pelayanan terhadap karakteristik jamaah. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan manajemen pelayanan secara berkelanjutan agar kepuasan jamaah haji dan umrah dapat tercapai secara maksimal.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah, Haji dan Umrah.