

ABSTRAK

Muhammad Iqbal Tsani, Implementasi Model Kualitas Pelayanan *Service Quality* (*servqual*) terhadap Jemaah Haji Khusus (Studi Deskriptif pada PT. NRA Tour & Travel)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi model kualitas pelayanan *service quality* (*servqual*) terhadap jemaah haji khusus pada PT. NRA Tour & Travel. Latar belakang penelitian ini berdasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan haji khusus yang memerlukan pelayanan profesional dan terstandarisasi kemenag.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al yang mengatakan kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dengan tiga narasumber yang berkaitan dengan penelitian, dan dokumentasi berupa arsip dan foto yang relevan dengan penelitian. Analisis data dilakukan dengan model reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT, NRA Tour & Travel telah menerapkan kelima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan cukup baik, ditandai dengan fasilitas yang memadai, pelayanan yang konsisten dan responsif, serta sikap empati dari pembimbing ibadah dan staf terhadap kebutuhan jemaah. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam efektivitas koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan.

Kata Kunci: *SERVQUAL*, Kualitas Pelayanan, Haji Khusus, PT. NRA Tour & Travel