

## ABSTRAK

**Yusuf Rizki Maulana** : Manajemen Strategi Travel Umrah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima (Studi Deskriptif di Maqdis Tours & Travel Kota Bandung 2019/2020).

Umrah merupakan ibadah yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia sebagai pengganti haji terbukti setiap tahunnya keberangkatan umrah selalu mengalami peningkatan. Tentunya hal ini menjadi peluang bagi penyedia jasa biro perjalanan umrah, namun di samping itu banyak pula biro perjalanan umrah yang tidak berhasil mengembangkan perusahaannya dikarenakan kurang tepatnya proses pengorganisasian dan buruknya tingkat pelayanan maka dari itu perlunya strategi dalam usaha meningkatkan pelayanan prima demi terciptanya kemajuan travel.

Manajemen strategi adalah suatu seni dan ilmu dalam hal pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategis antara fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya pada masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana perencanaan, implementasi dan evaluasi strategi yang dilakukan oleh Maqdis Tours & Travel dalam menjalankan meningkatkan pelayanan prima pada perusahaannya tahun 2019-2020. Adapun metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun pembahasan dan hasil dari penelitian dalam skripsi ini ialah proses tahapan manajemen strategi yang dilakukan oleh Maqdis Tours & Travel dalam meningkatkan pelayanan prima meliputi perencanaan strategis berupa pengembangan visi, misi dan tujuan maqdis serta menganalisis internal dan eksternal lingkungan. Selanjutnya mengimplementasikan strategi berbentuk penerapan program kerja dan pengorganisasian dan diakhiri dengan proses evaluasi strategi dengan tiga interval waktu yang berbeda yaitu jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Selain itu dalam proses pengevaluasian berusaha mengukur sejauh mana kinerja perusahaan dan perkembangan internal dan eksternal perusahaan. Maka berdasarkan keseluruhan proses dapat dikatakan Maqdis Tours & Travel telah melaksanakan proses manajemen strategi dengan baik karena telah melewati berbagai proses sesuai tahapan dan ketercapaian target sesuai dengan rencana yang ditetapkan seperti meningkatnya pemberangkatan jumlah jemaah dan peningkatan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan, Umrah*