

ABSTRAK

Sinta Nurasyiah: Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji dan Umrah (Studi Deskriptif PT. Cahaya Raudhah)

Meningkatkan pelayanan jamaah haji dan umrah memiliki keterkaitan dengan kepuasan jamaah, kepuasan dalam pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada jamaah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang, oleh karena itu diperlukan strategi untuk dapat meningkatkan pelayanan agar perusahaan tersebut bisa berjalan dengan baik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah serta untuk mengetahui dampak dari strategi yang telah diberikan untuk meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah di PT. Cahaya Raudhah.

Teori yang digunakan menggunakan analisis SWOT merupakan proses pengambilan keputusan strategis umumnya senantiasa dikaitkan dengan masalah misi, tujuan, strategi dan kebijakan perusahaanyaitu kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*).

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan memaparkan dan menjelaskan data-data atau informasi yang didapat. Teknik analisis yang digunakan dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, kemudian di reduksi data, setelah data sudah digabungkan maka langkah selanjutnya di analisis dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data dari teknik wawancara dan observasi menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan PT. Cahaya Raudhah untuk meningkatkan pelayanan pada jamaah haji dan umrah yaitu dengan memberikan perlengkapan yang lengkap, staf yang professional dan pembimbing bersertifikat nasional, memberikan layanan informasi, bekerja sama dengan mitra usaha yang telah diberikan sudah baik. Dampak yang diterima oleh PT. Cahaya Raudhah dari jamaah terkait pelayanan ibadah haji dan umrah yaitu meningkatnya kepercayaan serta menambahnya jumlah jamaah yang mendaftar.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan, Haji dan Umrah.