

## ABSTRAK

**Maulana Ihza Sutardjat** : *Pelayanan Prima (Service Excellence) Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah (Studi Deskriptif di PT. Qiblat Tour Islami Kecamatan Bandung Wetan Kota Bandung).*

Qiblat Tour dalam mencapai kepuasan jamaah tentunya harus memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan hal penting yang akan meningkatkan kepuasan jamaah, apa bila pelayanan yang dilakukan itu tepat. Penyelenggaraan haji dan umrah diatur atau di manage oleh suatu lembaga dalam upaya menyukkseskan tahapan haji dan umrah. Hal ini dilakukan karena kegiatan haji dan umrah memiliki standar pelaksanaannya sendiri yang dibagi dalam tiga bagian yaitu pra-, saat dan setelah kegiatan dilakukan. Mutu pelayanan prima yang diberikan antara lain berupa Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*apperence*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Tanggung jawab (*accountability*).

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui konsep pelayanan prima yang di terapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour. 2) Untuk mengetahui prinsip pelayanan prima yang di terapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour. 3) Untuk mengetahui fungsi pelayanan prima yang diterapkan di travel haji & umrah Qiblat Tour.

Menurut Mohammad Iqbal (2004:32) mengatakan bahawa untuk memberikan pelayanan yang baik perusahaan harus dekat dengan pelanggan "*Close to the customer*". Artinya secara terus menerus mendengar apa yang di katakan pelanggan dan secara teratur mengukur kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan terlihat dan tergambar yang dirasakan seorang pelanggan, pun sebaliknya.

Proses penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang menggambarkan data-data serta informasi sesuai yang ada di lapangan. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta ataupun karakteristik terhadap populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Konsep Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Travel Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah: Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*apperance*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), Tanggung jawab (*accountability*). Prinsip Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Di Travel Qiblat Tour: *Self awarnes, Anthusiasn, Reform, Value, Impressive, Care, Evaluation*. Fungsi Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Di Travel Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah: Sebagai fungsi komunikasi, fungsi ekonomi, fungsi penilaian, dan fungsi persaingan.

**Kata Kunci:** *Haji, Pelayanan, Kualitas.*