

ABSTRAK

Ai Marni (1174030016) : Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jama'ah.

KBIH Al-Furqon merupakan lembaga dakwah di bidang pemberangkatan Ibadah Haji, untuk membantu pemerintah dalam pemberangkatan dan pembimbingan Ibadah Haji ke tanah Suci. Melakukan pelayanan, lembaga selalu dengan baik dalam menunjukkan kualitas pelayanannya kepada Jama'ah.

Tujuan penelitian untuk mengetahui manajemen pelayanan di lembaga KBIH Al-Furqon, bagaimana cara melakukan pelayanan dengan baik terhadap Jama'ah Haji.

Teori yang dipilih dalam penelitian ini yaitu teori pelayanan ada 5 (lima) dimensi hanya 4 (empat) dimensi diantaranya (1). *Tangible* (wujud) (2). *Reliability* (kehandalan) (3). *Responsiveness* (ketanggapan) (4). *Assurance* (jaminan) dimensi tersebut yang dikemukakan menurut Zeithaml, parasuraman dan berry.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sebuah peristiwa atau fenomena yang terjadi melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dengan mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi lalu di deskripsikan dan disatukan untuk dianalisis kemudian dapat ditarik kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lembaga KBIH Al- Furqon dalam melayani Jama'ahnya tanpa disadari telah menggunakan indikator pelayanan *pertama* dalam dimensi *tangible*, fasilitas yang diberikan membuat jemaah menjadi puas dalam kenyamanan tempat, kemudahan dalam pelayanan. *kedua reliability* dalam dimensi kehandalan petugas menghasilkan suatu bentuk pelayanan yang sangat memuaskan terhadap Jama'ah Haji tanpa adanya keluhan. *ketiga Responsiveness* petugas memberikan kecepatan dalam memberikan pelayanan, merespon dengan baik, dengan cepat memberikan pelayanan, *keempat Assurance* memberikan jaminan biaya, jaminan legalitas, dalam indikator pelayanan yang ada di KBIH Al-Furqon.

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dalam upaya Meningkatkan Kualitas Jama'ah.*



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG