

**PENERAPAN *TOTAL QUALITY SERVICE* PADA BIRO PERJALANAN**

**UMRAH PT. NEEKOI WISATA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

**Reza Muhammad Nurusyifa**

**NIM. 18102040117**

Pembimbing:

**Dr. Dra. Hj. Mikhriani, M.M**

**NIP. 19640512 200003 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2017/UJ.a.02/DD/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : PENERAPAN TOTAL QUALITY SERVICE PADA BIRO PERJALANAN UMRAH  
PT. NEEKOI WISATA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : REZA MUHAMMAD NURUSYIFA'  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040117  
Telah diujikan pada : Rabu, 14 Desember 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM  
SIGNED

Valid ID: 6141899210442



Penguji I

Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 612278204816



Penguji II

Muhammad Irfan Muslim, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 6141899210442



Yogyakarta, 14 Desember 2022

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhamah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6141899210442

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230  
E-mail: [fd@uin-suka.ac.id](mailto:fd@uin-suka.ac.id), Yogyakarta 55281

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Reza Muhammad Nurusyifa  
NIM : 18102040117  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Proposal : PENERAPAN *TOTAL QUALITY SERVICE* PADA BIRO  
PERJALANAN UMRAH PT. NEEKOI WISATA YOGYAKARTA

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Haji Umrah.

Dengan ini, kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 22 November 2022

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si.  
NIP. 19690227 200312 1 001

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, M.M.  
NIP. 19640512 200003 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Muhammad Nurusyifa'  
NIM : 18102040117  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Penerapan *Total Quality Service* Pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 28 November 2022

Yang menyatakan



Reza Muhammad Nurusyifa

NIM. 18102040117

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIDIGRA  
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

**MOTTO**

*If I can see it then I can do it, if I just believe it there's nothing to it.*<sup>1</sup>

– **R. Kelly**



---

<sup>1</sup> Robert Kelly, *I believe I can fly*, Space Jam, (Chicago: 1996).

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan *Total Quality Service* Pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang membawa syafa’at bagi umatnya, Aamiin.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tentu peneliti tidak sanggup menyelesaikan sendirian tanpa bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk do’a, dukungan, ilmu pengetahuan, pengalaman maupun materil. Untuk itu perkenankan peneliti untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang tentu berperan penting dalam proses penyelesaian skripsi ini. Dari hati yang paling dalam dan setulus-tulusnya ucapan terimakasih peneliti haturkan kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
4. Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd., selaku Dosen Penasihat Akademik Mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan bimbingan dan dukungan.

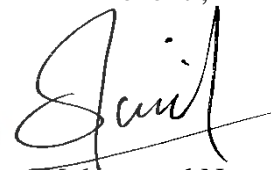
5. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, kritik, dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membimbing dan memberikan ilmunya.
7. Orangtua, Ayah saya Alm. H. Muhammad Bilal dan Ibu saya Siti Nihayatul Muti'ah yang tidak pernah lelah memberikan doa dan dukungan ridho yang tidak pernah putusnya untuk kesuksesan anak-anaknya hingga saat ini.
8. Kakak saya tercinta Maula Ahmad Faz-Alfaqih yang selalu mendukung dan memberi pinjam laptop.
9. Pihak PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, Bapak Thaufiel Mardiyah dan Bapak Amrun Maftuhahnan yang sudah memberikan informasi terkait dengan penelitian skripsi saya.
10. Bapak Hadi, selaku jamaah umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta yang sudah meluangkan waktunya untuk diwawancara.
11. Teman-teman program studi Manajemen Dakwah 2018 lebih khusus kepada Saiful, Syahrul, Royyan, Unyil, Ais, Umai, Lulus, Ven, Anjani, Dila, dan semua yang sudah saling berbagi ilmu dan saling membantu.
12. Teman-teman KKN Dusun Mantren, Magelang yang sudah berjuang bersama, dan memberikan pengalaman hidup.
13. Semua teman-teman yang sangat berarti untuk hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu semoga kita selalu menjalin silaturahmi sampai akhir hayat.



Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan peneliti sadar bahwa masih sangat jauh dari kata sempurna dengan masih banyaknya kekurangan dalam segi penulisan maupun isi. Maka peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kebaikan skripsi ini juga penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 22 November 2022

Peneliti,



Reza Muhammad Nurusyifa

NIM. 18102040117



## ABSTRAK

Reza Muhammad Nurusyifa, 18102040117, “Penerapan *Total Quality Service* Pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta”. Skripsi. Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi pentingnya kualitas pelayanan pada biro perjalanan umrah untuk meningkatkan pelayanannya kepada jamaah. PT Neekoi Wisata Yogyakarta yang bergerak dalam bidang pelayanan umrah berusaha memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kemudahan kepada jamaah untuk menunaikan ibadah ke tanah suci dengan menawarkan berbagai fasilitas dan pelayanan yang menjamin seperti akomodasi, kesehatan, transportasi, serta konsumsi. Maka dari itu kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan bagi biro perjalanan umrah, dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan kepuasan kepada para jamaah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dari data primer berupa wawancara, observasi dan dokumentasi, serta data sekunder berupa literatur yang relevan serta mendukung pembahasan penelitian. Teknik pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak terkait. Teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta ditinjau melalui teori Parasuraman, melalui lima dimensi pokok yaitu *Tangibles*, pegawai berpenampilan rapi, dan kenyamanan tempat pelayanan. *Reliability*, pegawai yang cekatan, dan menyampaikan informasi dengan jelas. *Responsiveness*, merespon pertanyaan dengan baik dan jelas, serta memberikan solusi apabila ada keluhan. *Empathy*, Mendahulukan kepentingan jamaah, dan melayani dengan sopan. *Assurance*, memberikan jaminan pelayanan terbaik.

**Kata kunci : *Total Quality Service*, Biro Perjalanan, Umrah, PT. Neekoi Wisata Yogyakarta**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Kerangka Teori .....	10
F. Metode Penelitian .....	23
G. Kerangka Pikir .....	31
H. Sistematika Pembahasan .....	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM</b> .....	35
A. Profil Perusahaan .....	35
B. Sejarah Berdirinya PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	36
C. Visi dan Misi .....	38
D. Motto dan Tujuan .....	39
E. Logo Perusahaan .....	39
F. Struktur Organisasi .....	40
G. Syarat Pendaftaran .....	42
H. Produk dan Biaya .....	42

I.	Sarana dan Prasarana .....	47
J.	Ruang Lingkup Pelayanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	48
K.	Jamaah Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta 2017-2022 .....	53
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
A.	Hasil Analisis Penerapan <i>Total Quality Service</i> Pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	54
1.	<i>Tangibles</i> (Berwujud).....	54
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan).....	57
3.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangap).....	59
4.	<i>Empathy</i> (Empati).....	61
5.	<i>Assurance</i> (Jaminan) .....	63
B.	Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	64
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>69</b>
A.	Kesimpulan .....	69
B.	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Jamaah Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	53
--	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Triangulasi Teknik .....	29
Gambar 1. 2	Triangulasi Sumber .....	30
Gambar 2. 1	Kantor PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	36
Gambar 2. 2	Logo PT. Neekoi Wisata .....	39
Gambar 2. 3	Brosur Produk PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.....	43
Gambar 2. 4	Brosur Produk PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.....	45
Gambar 2. 5	Brosur Produk PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.....	46
Gambar 3. 1	Pelayanan di Kantor PT. Neekoi Wisata Yogyakarta .....	55
Gambar 3. 2	Pegawai Membantu Pengurusan Berkas Jamaah di Kantor Imigrasi.....	57
Gambar 3. 3	Pegawai Memberikan Himbauan dan Arahan Kepada Jamaah Ketika di Bandara .....	59
Gambar 3. 4	Menyediakan Kursi Roda Beserta Tenaga Dorong Untuk Jamaah yang Membutuhkan .....	61
Gambar 3. 5	Penggunaan Transportasi dengan Kualitas Terbaik Demi Kenyamanan Jamaah.....	63

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir .....	33
Bagan 2.1 Struktur Organisasi PT. Neekoi Wisata .....	41



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim pasti menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan semua perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya, salah satu cara menjalankan perintah Allah SWT adalah melaksanakan ibadah umrah. Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat.<sup>2</sup> Karena umrah tidak memiliki waktu tertentu seperti ibadah haji sehingga banyak umat muslim yang menginginkan berkunjung ke *Baitullah* dengan melaksanakan ibadah umrah.

Umrah merupakan salah satu ibadah yang membutuhkan banyak persiapan bersifat jasmani dan rohani sehingga membutuhkan persiapan dan bantuan terutama mengenai perjalanan menuju *Baitullah*. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah bahwa penyelenggara ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah maupun Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang sudah resmi terdaftar dan memiliki izin operasional. Adapun penyelenggara perjalanan yang dilakukan oleh pemerintah maupun biro

---

<sup>2</sup> Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hlm. 227.



perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri dengan memenuhi beberapa syarat di antaranya telah terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan umrah dan haji, serta memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah dan haji.<sup>3</sup>

Standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci meliputi pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, perlindungan, serta kesehatan.<sup>4</sup> Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya kualitas pelayanan yang baik. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Peluang inilah yang dilirik oleh pemerintah dan juga biro-biro penyelenggara umrah untuk berkompetisi menarik simpati jamaah. Semua itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.

Akan tetapi akhir-akhir ini banyak biro umrah dan haji yang melakukan tindak penipuan, masih ilegal, dan dinilai lalai sehingga banyak masyarakat menjadi kurang percaya dengan biro haji dan umrah, seperti dikutip dari

---

<sup>3</sup> Kemenag RI, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018*, <https://haji.kemenag.go.id>, diakses tanggal 6 September 2022.

<sup>4</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Public* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22.

Kompas.TV (4/9/2021), seorang warga yang mengaku sebagai agen perjalanan umroh ditangkap polisi di Jember, Jawa Timur. Ia ditangkap karena menggelapkan biaya umrah sebesar 300 juta rupiah. Pelaku mengaku sebagai agen perjalanan umrah lalu menawarkan perjalanan umrah dengan fasilitas mewah dan ongkos murah, yakni 20 juta rupiah. Banyak warga pun tertarik untuk ikut dan langsung melunasi biaya umrah. Namun setelah 2 tahun menunggu, sejumlah korban tak kunjung diberangkatkan dengan berbagai alasan. Pelaku juga diketahui bukan agen resmi PT Kamilah Wisata Muslim.<sup>5</sup>

Selain itu, dikutip dari Tempo.co (16/09/2019), sebanyak 200 calon jamaah haji dan umrah menjadi korban penipuan haji oleh biro travel PT Damtour. Mirip dengan kasus First Travel, PT. Damtour menawarkan paket haji dan umrah dengan harga miring, namun akhirnya tidak mampu memberangkatkan jamaahnya. Seharusnya para jamaah bisa berangkat pada tahun 2018, namun pada Februari 2018 pemilik PT. Damtour malah menutup kantor dan melarikan diri. Pelaku dijerat dengan pasal 378 KUHP dan atau 372 KUHP tentang penipuan dan atau penggelapan dengan ancaman pidana penjara maksimal 10 tahun.<sup>6</sup>

Melihat dari fenomena negatif tersebut, PT. Neekoi Wisata Yogyakarta yang merupakan suatu lembaga di bidang jasa yang menangani perjalanan umrah serta haji berusaha memberikan kepercayaan dan pelayanan terbaik

---

<sup>5</sup> Kompas.TV Jember, <https://www.kompas.tv/article/208214/16-warga-tertipu-agen-umrah-bodong-300-juta-raib>, diakses tanggal 30 Agustus 2022.

<sup>6</sup>Ade Ridwan Yandwiputra, <https://metro.tempo.co/read/1248401/kasus-penipuan-haji-di-depok-direktur-pt-damtour-ditangkap>, diakses tanggal 15 Agustus 2022.

dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah dan haji serta berusaha melancarkan pelaksanaan ibadah umrah dan haji di Indonesia terutama di wilayah Yogyakarta dan sekitarnya. Melalui pelayanan yang baik dan tetap menjaga kualitas pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah, sehingga dapat menghilangkan perasaan khawatir para jamaah dan tetap mempercayakan perjalanan haji dan umrahnya kepada PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, karena kepercayaan sangatlah penting, tanpa kepercayaan mustahil perusahaan dapat hidup dan berkembang.

Biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta ini telah tercatat sebagai salah satu lembaga biro perjalanan umrah yang terdaftar di Kementerian Agama, sehingga tidak termasuk salah satu biro perjalanan umrah yang ilegal, sehingga kenyamanan serta kepuasan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya. Salah satu alat untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen adalah dengan *Total Quality Service* (TQS), konsep ini untuk menjawab masalah kepercayaan konsumen terhadap pelayanan agar dapat memperbaiki kinerja serta meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, konsep ini dikembangkan untuk menjamin bahwa produk atau jasa yang dihasilkan dapat memuaskan kebutuhan konsumen.

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen, tentu sebuah perusahaan mempunyai tujuan dari pemberian pelayanan tersebut. Tujuan pelayanan yang berkualitas adalah untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan dari konsumen, menciptakan kepercayaan dan

kepuasan konsumen, menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhannya, dan mempertahankan konsumen. Pelayanan yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagusnya kualitas dan mutu di mata konsumen. Pelayanan yang baik dan tanggap akan memberikan nilai positif atau memberikan citra yang bagus di mata konsumen apalagi jika setiap konsumen ditangani dengan prima dan bagus.

Terkait dengan hal tersebut, peneliti tertarik dengan kajian penerapan kualitas pelayanan yang ada pada biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, maka dari itu peneliti akan menuangkannya dalam sebuah karya tulis ilmiah “skripsi” dengan judul “Penerapan *Total Quality Service* Pada Biro Perjalanan Umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi terhadap PT. Neekoi Wisata Yogyakarta mengenai kualitas pelayanan umrah, sehingga diharapkan dapat menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap jamaah umrah.

### b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan dan sumbangan pemikiran mengenai kualitas pelayanan umrah, khususnya dapat berintegrasi dengan manajemen dakwah dalam menyampaikan pesan dakwah, dan juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan umrah sehingga dapat memperbanyak temuan-temuan penelitian.

## D. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan dari beberapa sumber, peneliti menemukan tinjauan karya ilmiah yang sudah ada sebagai bahan pertimbangan dan perbandingan dalam menyusun skripsi ini. Berikut judul karya ilmiah yang digunakan sebagai tinjauan kepustakaan, antara lain:

Pertama, jurnal berjudul *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, oleh Murdiansyah Herman, dkk pada tahun 2018, Jurnal As-Siyasah. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik, faktor pendukung pelaksanaan pelayanan adalah adanya fasilitas, yaitu komputer dan sambungan internetnya, sistem aplikasi dari pusat yang memudahkan proses pelayanan ibadah haji dan umrah, serta semangat yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat dengan ikhlas. Sedangkan faktor penghambatnya adalah, masih rendahnya kekuatan koneksi internet dari server pusat yang menyebabkan sering terjadinya kegagalan dalam proses pendaftaran data jamaah.<sup>7</sup> Komentar yang peneliti berikan kepada penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam pelayanan haji dan umrah sudah sesuai akan tetapi perlu ditingkatkan lagi supaya lebih maksimal. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Murdiansyah Herman berfokus pada kualitas pelayanan haji dan umrah pada kantor KEMENAG Kabupaten Hulu, sedangkan penelitian ini berfokus pada penerapan kualitas pelayanan umrah yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

Kedua, jurnal berjudul *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Saudi Patria Wisata Metro*, oleh Diana Safitri pada tahun 2021, Jurnal Multazam. Tujuan Penelitian ini

---

<sup>7</sup> Murdiansyah Herman dkk, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As-Siyasah, Vol. 3, No. 1, (Mei 2018), hlm. 8.

adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah pada PT. Saudi Patria Wisata Metro. Hasil penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah dipengaruhi oleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, harga yang sesuai dengan yang diberikan, lokasi yang mudah diakses, pelayanan karyawan yang memuaskan jamaah.<sup>8</sup> Komentar yang peneliti berikan terhadap penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Saudi Patria Wisata telah sejalan dengan teori tentang faktor kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah umrah. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Diana Safitri berfokus kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah, sedangkan pada penelitian ini lebih berfokus kepada penerapan kualitas pelayanan umrah.

Ketiga, skripsi berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta*, oleh Maharani pada tahun 2019, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah kekuatan dan peluang PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta lebih dominan daripada kelemahan dan ancamannya, sehingga PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta memiliki yang kuat untuk dapat mempertahankan eksistensinya di masyarakat.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Diana Safitri, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Saudi Patria Wisata Metro*, Jurnal Multazam, Vol. 1, No. 2, (2021), hlm. 9-10.

<sup>9</sup> Maharani, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 88-89.

Komentar yang peneliti berikan yaitu PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta telah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada para jamaah, serta memberikan kemudahan pelayanan dengan sistem bayar lunas di akhir. Perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maharani berfokus untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan yang ada di PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berfokus kepada penerapan kualitas pelayanan yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

Keempat, skripsi berjudul *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu*, oleh Sandika Pajarno pada tahun 2021 Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu, kemudian untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat PT. Atina Rahmataka Wisata dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan, sesuai dengan motto perusahaan yaitu pelayanan optimal.<sup>10</sup> Komentar yang diberikan peneliti terhadap penelitian ini yaitu agar PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu selalu

---

<sup>10</sup> Sandika Pajarno, *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata*, Skripsi (Bengkulu: Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021), hlm. 70-77.



meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para jamaah sehingga jamaah merasa puas, serta memberikan pelatihan kepada pegawai secara berkala. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sandika Pajarno berfokus kepada manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu, sedangkan yang penelitian ini berfokus kepada penerapan kualitas pelayanan umrah yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

Berdasarkan beberapa kajian pustaka tersebut, dapat diketahui bahwa hasil penelitian terkait pelayanan umrah maupun haji sebenarnya sudah banyak, akan tetapi judul dan teori yang digunakan pada penelitian ini ada yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, dan yang menjadi catatan belum ada penelitian yang membahas tentang penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta. Penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya karena dalam sebuah perusahaan tertentu pasti memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Tinjauan Tentang *Total Quality Service***

#### **a. Pengertian *Total Quality Service***

Menurut Fandy Tjiptono *Total Quality Service* (TQS) dapat didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan

melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.<sup>11</sup> Jadi pada hakikatnya TQS merupakan layanan serta pengukuran untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Parker yang dikutip oleh Suriani dalam artikelnya bahwa *Total Quality Service* adalah sebagai suatu keadaan tentang peristiwa atau pekerjaan dimana suatu organisasi memberikan nilai unggul kepada *stakeholder*-nya, pelanggannya, dirinya sendiri dan pegawainya.<sup>12</sup>

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Total Quality Service* adalah kepedulian dari suatu lembaga kepada pengguna atau konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pengguna selalu loyal kepada lembaga.

Kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning* dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Jadi pada intinya kualitas pelayanan yang baik merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh sumber daya manusia yang ahli dibidangnya.

---

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm 56-57.

<sup>12</sup> [http://www.uinsuka.info/perpustakaan/attachment/\\_totalqualityservice\\_artikel](http://www.uinsuka.info/perpustakaan/attachment/_totalqualityservice_artikel), diakses 17 Desember 2022.

Albrecht dan Zemke dalam buku berjudul *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* yang disusun oleh Dwiyanto menyatakan bahwa, dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pelanggan, setiap organisasi harus mampu *manage* 3 faktor, yaitu :<sup>13</sup>

- 1.) Strategi, merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal pelayanan.
- 2.) Sistem pelayanan, merupakan program, prosedur, dan sumber daya manusia yang dirancang untuk mendorong dan menyampaikan jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- 3.) Sumber daya manusia (SDM), merupakan pegawai disemua posisi yang memiliki kemampuan dan kemauan untuk responsif terhadap pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dalam penelitiannya terhadap beberapa jenis jasa pelayanan, dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi pokok, yaitu:<sup>14</sup>

- 1.) *Tangibles* (Bukti fisik) yaitu dengan adanya penampakan berupa fasilitas-fasilitas penunjang, petugas atau sarana komunikasi yang menyertai produk tersebut.

---

<sup>13</sup> Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014), hlm 73.

<sup>14</sup> Parasuraman, dkk, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press, 1990), hlm. 26.

- 2.) *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3.) *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- 4.) *Empathy* (Empati) yaitu meliputi kemampuan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan para konsumen.
- 5.) *Assurance* (Jaminan) yaitu jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

c. Tujuan Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, mengungkapkan bahwa tujuan kualitas pelayanan tidak terlepas dari tiga kunci dalam memberikan layanan terhadap pelanggan yang unggul, yaitu :<sup>15</sup>

- 1.) Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen.
- 2.) Pengembangan data yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).

---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 128.

3.) Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam pengembangan *relationship marketing*.

## 2. Tinjauan Tentang Biro Perjalanan

### a. Pengertian Biro Perjalanan

Menurut Surat Keputusan Direktur Jendral Pariwisata No. Kep. 16/U/II/88 tanggal 25 Februari 1988 tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha Perjalanan, pada Bab I Penelitian Umum Pasal I huruf b, biro perjalanan (*travel agency*) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan berwisata. Dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam negeri atau ke luar negeri.<sup>16</sup>

Menurut Ismayanti, biro perjalan (*travel agency*) adalah perusahaan yang kegiatan usahanya merencanakan, menyelenggarakan dan melayani penjualan berbagai jenis paket-paket perjalanan wisata dengan tujuan di dalam negeri maupun ke luar negeri atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan tersebut.<sup>17</sup> Sedangkan menurut

---

<sup>16</sup>Litari Elisa Putri, *Tanggungjawab Perusahaan Jasa Perjalanan Terhadap Konsumennya*, Skripsi, (Lampung: Fakultas Hukum, Universitas Lampung, 2017), hlm. 32.

<sup>17</sup> Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2010), hlm. 114.

Nyoman S. Pendit biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakannya. Biro perjalanan wisata memiliki fungsi yang dapat dibedakan menjadi dua fungsi yaitu :<sup>18</sup>

1). Fungsi umum

Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

2). Fungsi khusus

a). Biro perjalanan wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak di antara wisatawan dan industri wisata.

b). Biro perjalanan wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan tour dengan tanggung jawab dan risikonya sendiri.

c). Biro perjalanan wisata sebagai pengorganisasi dalam menggiatkan usaha. Biro perjalanan wisata aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri, fasilitas yang dimiliki di manfaatkan sebagai dagangannya.

---

<sup>18</sup> Nyoman S. Pendit, <http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com>, diakses tanggal 6 September 2022.

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan biro perjalanan adalah suatu perusahaan yang merencanakan dan menyiapkan suatu perjalanan di dalam maupun ke luar negeri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. Karena tingginya minat masyarakat untuk melakukan ibadah umrah, maka hal inilah yang dilirik oleh biro-biro perjalanan sebagai peluang untuk membuat usaha biro perjalanan umrah. Dimana biro perjalanan tersebut tidak hanya mengurus untuk berlibur saja, namun juga melaksanakan ibadah umrah. Walaupun ada beberapa biro perjalanan yang memang khusus untuk perjalanan wisata religi saja.

b. Syarat-syarat Pendirian Biro Perjalanan Umrah

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) adalah biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari Menteri untuk menyelenggarakan rangkaian kegiatan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah yang dilaksanakan oleh pemerintah dan atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah, dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, Pasal 13.

Pendirian biro perjalanan wisata yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah harus memiliki izin operasional dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut, antara lain :<sup>20</sup>

- 1). Surat permohonan izin sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang ditujukan kepada Direktur Jenderal penyelenggara haji dan umrah.
- 2). Pemilik dalam akta perusahaan, Warga Negara Indonesia yang beragama Islam dan tidak sebagai pemilik PPIU lain.
- 3). Memiliki susunan kepengurusan perusahaan.
- 4). Memiliki izin usaha biro perjalanan wisata dari dinas pariwisata setempat yang sudah beroperasi paling singkat 2 (dua) tahun.
- 5). Memiliki akta notaris pendirian perseroan terbatas dan/atau perubahannya sebagai biro perjalanan wisata yang memiliki bidang keagamaan/perjalanan ibadah yang telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- 6). Memiliki surat keterangan domisili perusahaan dari pemerintah daerah setempat yang masih berlaku.
- 7). Memiliki surat keterangan terdaftar dari Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan dan fotokopi Nomor Pokok Wajib pajak (NPWP) atas nama perusahaan dan pimpinan perusahaan.

---

<sup>20</sup> Kemenag RI, <https://lingga.kemenag.go.id/halaman/detail/persyaratan-pendirian-travel-umroh>, diakses 31 agustus 2022.



- 8). Memiliki laporan keuangan perusahaan yang sehat dalam 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP).
- 9). Memiliki surat rekomendasi asli dari instansi pemerintah daerah provinsi dan/atau kabupaten/kota setempat yang membidangi pariwisata yang masih berlaku.
- 10). Memiliki surat rekomendasi asli dari Kanwil setempat yang dilampiri berita acara peninjauan lapangan.
- 11). Menyerahkan jaminan dalam bentuk bank garansi atas nama biro perjalanan wisata, yang diterbitkan oleh Bank Syariah dan/atau Bank Umum Nasional disertai surat kuasa pencairan yang ditujukan dan ditetapkan oleh Direktur Jenderal.
- 12). Pemberian rekomendasi oleh Kanwil sebagaimana dimaksud, paling sedikit memenuhi ketentuan :
  - a). Memiliki sumber daya manusia di bidang tiketing, keuangan, akuntansi, pemasaran dan pembimbing ibadah.
  - b). Memiliki bukti telah melakukan operasional sebagai biro perjalanan wisata paling singkat 2 (dua) tahun.
  - c). Memiliki sarana dan prasarana yang memadai.
  - d). Memiliki laporan keuangan perusahaan 1 (satu) tahun terakhir dan telah diaudit akuntan publik yang terdaftar dengan opini minimal WDP.

### 3. Tinjauan Tentang Umrah

#### a. Pengertian Umrah

Umrah berasal dari kata *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i diantara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa *wukuf* di Arafah.<sup>21</sup> Sedangkan dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, umrah ialah berkunjung ke *Baitullah* untuk melakukan *thawaf*, *sa'i* dan *tahallul* demi mengharap ridha Allah.<sup>22</sup>

Mengenai umrah, Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan Dzulqo'dah, kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukannya itu ialah :<sup>23</sup>

- 1). Umrah Hudaibiyah, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi Ka'bah pada tahun ke-6 hijriah, karena pada saat akan berhram di Hudaibiyah.
- 2). Umrah Qadha, yaitu umrah yang dilakukan Nabi pada tahun ke-8 hijriah, karena pada tahun ke-7 hijriah tidak dapat melakukan umrah sehingga diganti pada tahun berikutnya.

---

<sup>21</sup> Muhammad Baqir Al Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm. 377.

<sup>22</sup> Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: 2003), hlm. 3.

<sup>23</sup> Syekh Hasan Ayub, *Fikih al-ibadat al-Hajj*, (Libanon: Darul Ulum Al Hadisah, 1983), hlm. 74

- 3). Umrah Ja'ronah, dilakukan pada tahun ke-8 hijriah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di Ja'ronah.
- 4). Umrah yang terakhir dilakukan Nabi bersamaan dengan haji wada' pada tahun ke-9 hijriah.

b. Macam-macam Umrah.

Ibadah umrah terdiri dari 2 macam, yaitu :<sup>24</sup>

- 1). Umrah wajib, atau biasa disebut dengan umrah *tamattu'* yaitu umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah dalam satu kesatuan.
- 2). Umrah sunah, yaitu umrah yang dapat dilaksanakan sewaktu biasa disebut juga dengan umrah *mufradah*. Umrah ini adalah prosesi ibadah umrah yang dapat dilaksanakan sewaktu-waktu, dan tidak ada kaitannya dengan pelaksanaan ibadah haji. Jadi umrah bisa dilaksanakan kapan saja atau bisa dilaksanakan sepanjang tahun. Bahkan umrah bisa juga dilaksanakan di bulan haji, namun pelaksanaannya tidak dikaitkan dengan pelaksanaan ibadah haji.

---

<sup>24</sup> Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999), hlm. 345.

c. Rukun Umrah

Rukun umrah adalah beberapa hal yang bila tidak dilakukan akan menyebabkan umrah tidak sah. Rukun umrah yaitu :<sup>25</sup>

1). *Ihram*, secara bahasa *ihram* berarti terlarang atau tercegah.

Sedangkan menurut istilah syara', *ihram* adalah niat untuk mengerjakan haji atau umrah bagi kaum muslim yang hendak menunaikan ibadah haji atau umrah ke tanah suci dengan menggunakan dua helai kain suci tak berjahit, khusus laki-laki. Sedangkan bagi perempuan adalah berpakaian bebas yang menutup aurat, kecuali wajah dan telapak tangan.

2). *Tawaf*, adalah kegiatan ibadah yang dilakukan dengan cara mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh putaran, yang dimulai dan diakhiri dari arah Hajar Aswad. Kegiatan *tawaf* terpusat pada bangunan suci Ka'bah atau yang disebut juga dengan *Baitullah*.

3). *Sa'i*, adalah ibadah yang dilakukan dengan cara berlari kecil atau berjalan cepat antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak 7 kali, dengan berakhir di bukit Marwah.

4). *Tahallul*, yaitu memotong atau memendekkan rambut sebagai tanda telah berakhirnya proses ibadah haji atau umrah. Semua orang mengetahui bahwa rambut kadang disebut sebagai mahkota

---

<sup>25</sup> Moh. Nafi' CH, *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*, (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 104-109.

bagi seseorang. Dan proses *tahallul*, mahkota itu harus dikorbankan dengan ikhlas hanya untuk Allah. *Tahallul* yang baik bagi pria dilakukan dengan mencukur rambut kepala, bukan sekedar memendekkannya. Sedangkan bagi kaum perempuan, sudah cukup dengan memotong rambut kepala kira-kira seukuran tiga ruas jari.

- 5). Tertib, yaitu mengerjakan rukun-rukun umroh secara urut mulai dari awal hingga akhir.

d. Syarat Wajib Umrah.

Adapun syarat-syarat umrah yang harus dipenuhi adalah :<sup>26</sup>

- 1). Islam, syarat wajib umrah yang pertama adalah beragama Islam. Artinya, bagi Sahabat yang beragama Islam, tentu boleh melaksanakan ibadah ke tanah suci. Dengan adanya syarat wajib umrah ini, maka tidak sah hukumnya bagi umat agama lain untuk melaksanakan ibadah umrah.
- 2). Dewasa atau *baligh*, seorang muslim yang telah masuk masa *baligh* diberi anjuran untuk bisa melaksanakan ibadah umrah. Masa *baligh* ini ditandai dengan kedewasaan secara fisik. Bila ibadah umrah pada masa anak-anak, itu tidak akan menggantikan ibadah umrah ketika dewasa nanti.

---

<sup>26</sup> Ahmad Abdul Madjid, *Seluk-Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), hlm. 24.

- 3). Berakal sehat, artinya umat muslim yang dianjurkan untuk melaksanakan ibadah umrah adalah orang yang memiliki akal yang sehat, sehingga mampu membedakan mana yang baik dan buruk bagi diri sendiri dan sekitar.
- 4). Merdeka, syarat yang satu ini berkaitan dengan kehidupan pada masa lalu yang dialami oleh bangsa Arab. Jadi, pada masa lalu bangsa Arab masih memberlakukan perbudakan, sehingga tidak diwajibkan bagi para budak untuk beribadah haji maupun umrah.
- 5). Mampu, maksudnya adalah memiliki kemampuan untuk mengerjakan ibadah umrah, baik dari segi kemampuan fisik,

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian boleh dikatakan sebagai cara ilmiah guna memperoleh data dengan maksud dan kegunaan tertentu. Dalam hal ini yang dimaksud adalah perihal akademik. Jika melihat secara runtut, metode dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yakni suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data dari observasi, dokumentasi dan wawancara dalam mengumpulkan data untuk memberikan gambaran dalam bentuk penyajian laporan penelitian. Data tersebut dapat berupa pedoman

wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>27</sup>

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber untuk memperoleh keterangan penelitian.<sup>28</sup> Subjek penelitian ini adalah pimpinan, staff/pegawai, dan jamaah umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan fenomena yang menjadi topik dalam penelitian.<sup>29</sup> Adapun objek penelitian ini adalah penerapan kualitas pelayanan umrah yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

## 3. Sumber Data

### a. Data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan informan.

---

<sup>27</sup> Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), hlm. 11.

<sup>28</sup> Afidudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hlm. 86.

<sup>29</sup> Lexi J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 91.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data tambahan yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian seperti website, media sosial, berita-berita yang sudah dimuat atau dipublikasikan sebelumnya, laporan-laporan, jurnal, arsip dokumen kantor yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk menggali data dalam penelitian, teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan tiga (3) teknik, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh data dengan cara tanya jawab secara langsung, bertatap muka antara penanya dengan pengelola perusahaan.<sup>30</sup> Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data, disamping itu pertanyaannya menyangkut pernyataan umum oleh karena itu jawaban narasumber harus dilibatkan dan dijadikan sumber utama. Narasumber dalam penelitian ini adalah pimpinan dan staff/pegawai PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

---

<sup>30</sup> Adang Rukhyat, *Panduan Penelitian Bagi Remaja*, (Jakarta: Dinas Olahraga dan Pemuda, 2003), hlm. 51.



## b. Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subjek dan objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis.<sup>31</sup> Penulis akan mengamati situasi dan kondisi, serta hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan umrah di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

## c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang.<sup>32</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil PT. Neekoi Wisata Yogyakarta dan gambaran umum pelayanan PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam

---

<sup>31</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmdi, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 70.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 329.

pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>33</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif model Miles dan Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono yang terdiri dari :<sup>34</sup>

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dari subjek penelitian adalah gambaran manajemen pelayanan umrah di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu.

c. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari reduksi data kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif. Data yang telah terkumpul dari reduksi selanjutnya dikategorikan ke dalam bab II dan bab III.

---

<sup>33</sup> *Ibid.*, hlm. 335.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2010), hlm. 337-341.

#### d. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah tersusun tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan yang ada. Pada penelitian ini semua data lapangan diolah untuk memunculkan deskripsi tentang kualitas pelayanan umrah yang diterapkan di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

#### 6. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (validitas internal), uji transferabilitas (validitas eksternal), uji dependabilitas (reliabilitas) dan uji konfirmasi (objektifitas). Menurut Sugiyono, uji kredibilitas data menekankan pada bagaimana hasil kualitatif itu memiliki derajat kepercayaan dengan melakukan ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif, dan pengecekan anggota (*membercheck*).<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini uji kredibilitas yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi

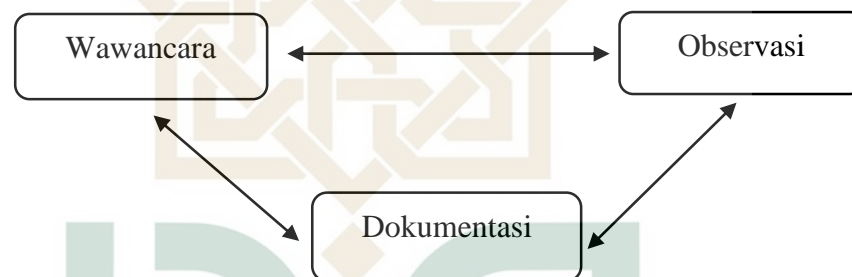
---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 370

waktu.<sup>36</sup> Jenis triangulasi yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi sumber.

Triangulasi teknik pengumpulan data yaitu data yang didapat dari hasil wawancara kemudian di uji kebenarannya dengan observasi dan dokumentasi. Jika terdapat data yang berbeda maka dilakukan diskusi lanjut untuk mendapatkan hasil yang dianggap benar, dari sudut pandang yang berbeda-beda.

**Gambar 1.1 Triangulasi Teknik**

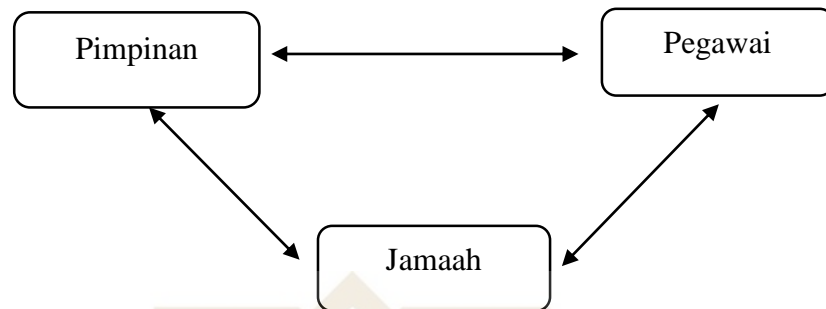


Triangulasi sumber yaitu mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, dalam penelitian ini tiga sumber tersebut adalah pimpinan PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, pegawai PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, dan jamaah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

---

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm. 372.

**Gambar 1.2 Triangulasi Sumber**



Pengujian data dengan transferabilitas disebut juga dengan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan dan dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer (penerapan) ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.<sup>37</sup>

Pengujian dependabilitas disebut sebagai reabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.<sup>38</sup>

Uji konfirmabilitas merupakan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas mirip dengan uji

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm. 373.

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 374.

dependabilitas, sehingga pengujiannya dapat dilakukan bersamaan. Menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan.<sup>39</sup>

### G. Kerangka Pikir

Untuk melihat aktifitas pelayanan umrah di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta, maka peneliti mengemukakan dan menetapkan kerangka pikir sebagai berikut:

Pertama, peneliti melakukan *survey* kelengkapan untuk menggali data dan menggali informasi mengenai aktifitas manajemen pelayanan umrah di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta. Selain itu *survey* tersebut juga mengetahui seperti apa gambaran lokasi penelitian.

Kedua, peneliti menggali data dari informasi dalam hal ini berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti. Adapun data yang diambil berdasarkan teori Parasuraman adalah sebagai berikut:

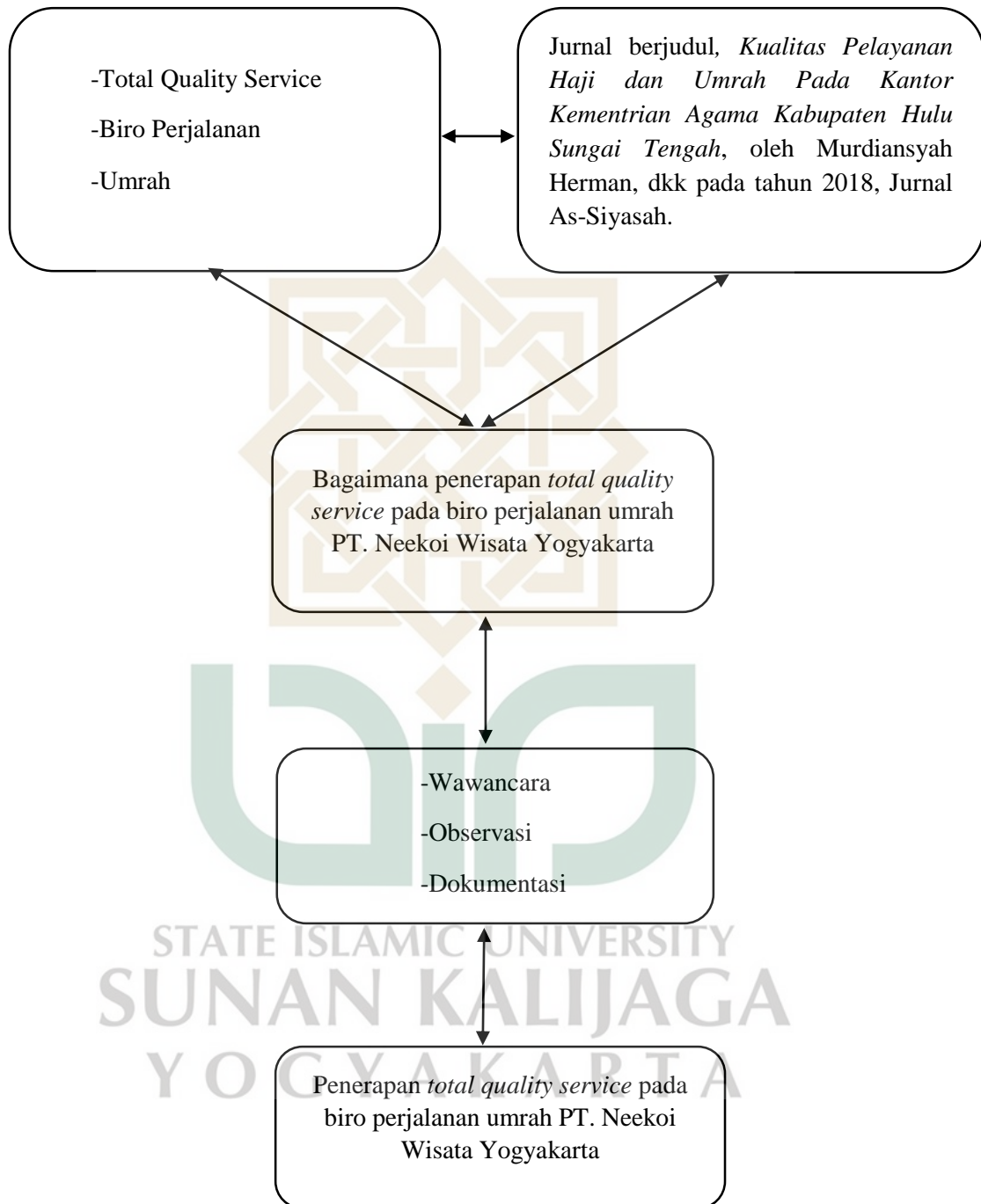
1. *Tangibles* (Bukti fisik).
2. *Reliability* (Keandalan).
3. *Responsiveness* (Daya tanggap).
4. *Empathy* (Empati).
5. *Assurance* (Jaminan).

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 375.

Ketiga, peneliti melakukan analisis terhadap seluruh data yang diperoleh dengan menggunakan penelitian kualitatif untuk mengetahui apa saja kegiatan pelayanan yang ada dilokasi penelitian yakni di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

Keempat, dalam hal ini peneliti menarik kesimpulan akhir berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Kemudian peneliti memberikan solusi dari fenomena tersebut dan berharap bisa menjadi bahan masukan bagi para peneliti selanjutnya serta instansi yang terkait.

**Bagan 1.1 Kerangka Pikir**



## H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembaca memahami maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini dan untuk mengetahui hubungan logis bagian satu dengan bagian lainnya, penulis akan menjelaskan dalam empat bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan. Bab ini memuat penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, kerangka pikir dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini merupakan deskripsi PT. Neekoi Wisata Yogyakarta sebagai lokasi penelitian. Bab ini akan menjelaskan tentang: profil perusahaan, sejarah singkat, logo perusahaan, visi misi, motto dan tujuan, struktur organisasi, produk dan biaya umrah, persyaratan pendaftaran umrah, ruang lingkup pelayanan, serta sarana dan prasana di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

BAB III Pembahasan. Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian mengenai hasil analisis penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan yang ada di PT. Neekoi Wisata Yogyakarta

BAB IV Penutup. Bab ini merupakan bagian akhir dari skripsi yang meliputi kesimpulan dan saran.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah PT. Neekoi Wisata Yogyakarta apabila ditinjau menggunakan lima dimensi pokok dalam teori Parasuraman telah berjalan baik, dengan rincian sebagai berikut :

1. *Tangibles*, wujud penampakan fisik yang sudah baik dan tertata mulai dari penampilan pegawai yang rapi, peralatan dan fasilitas-fasilitas kantor yang ada di kantor PT. Neekoi Wisata Yogyakarta sudah memadai.
2. *Reliability*, pegawai PT. Neekoi Wisata Yogyakarta yang handal dan cekatan dalam membantu pengurusan berkas-berkas jamaah yang dibutuhkan untuk pelaksanaan umrah, serta apabila telah membayar uang DP maka langsung dimasukkan grup *Whatsapp* agar lebih mudah memberikan informasi secara jelas dan *update*.
3. *Responsiveness*, pegawai yang selalu tanggap dalam memberikan arahan, himbauan dan solusi apabila ada keluhan, serta merespon pertanyaan-pertanyaan dari para jamaah dengan cepat dan tepat.
4. *Empathy*, perlakuan dan perhatian yang diberikan kepada jamaah selalu diutamakan, mulai dari mendahulukan kepentingan jamaah, melayani dengan sopan santun, dan tidak membeda-bedakan antar jamaah, kecuali apabila ada yang sakit.

5. *Assurance*, memberikan jaminan kualitas pelayanan terbaik kepada para jamaah seperti jaminan kesehatan, transportasi, akomodasi, asuransi, pengurusan dokumen jamaah yang dibantu oleh pegawai, serta kebutuhan jamaah yang sudah disiapkan oleh pihak PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.

## B. Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian, peneliti memberikan rekomendasi diantaranya sebagai berikut:

1. Mempertahankan penampilan para pegawai dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada di kantor PT. Neekoi Wisata Yogyakarta agar para calon jamaah yang datang merasa nyaman.
2. Meningkatkan keandalan dan kemampuan para pegawai dalam melayani jamaah dengan memberikan pelatihan dan selalu memberikan informasi yang jelas dan *update* kepada para jamaah.
3. Pegawai harus selalu dapat memberikan solusi yang tepat apabila ada keluhan agar jamaah selalu merasa tenang, serta cermat dan teliti ketika mengurus berkas-berkas para jamaah agar tidak ada yang hilang, maka dari itu pegawai harus selalu menyimpannya di dalam rak khusus dan tidak dibiarkan berceceran di kantor.
4. Selalu memberikan perhatian lebih kepada para jamaah dan melayaninya dengan senang hati, sopan santun serta tidak membeda-bedakan jamaah satu dengan yang lainnya.

5. Mempertahankan jaminan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan kepada para jamaah, mulai dari pelayanan akomodasi, transportasi, kesehatan, dan asuransi. Agar para jamaah merasa aman ketika mempercayakan perjalanan umrahnya kepada PT. Neekoi Wisata Yogyakarta dan selalu mempertahankan hubungan yang harmonis antara pegawai dengan jamaah yang sudah menggunakan jasa PT. Neekoi Wisata Yogyakarta agar silaturahmi tetap berjalan dengan baik, selain itu menjaga hubungan dengan jamaah pasca melaksanakan ibadah umrah merupakan salah satu strategi untuk menarik minat calon jamaah lain agar menggunakan jasa PT. Neekoi Wisata Yogyakarta.
6. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan penerapan *total quality service* pada biro perjalanan umrah maupun haji agar hasil penelitiannya lebih banyak dan lebih lengkap lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Public*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Athoillah, Anton, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014
- Handasah, Wachidah, *Kasus Jamaah Stroke Travel Dinilai Lalai*, Jakarta: Republica.co.id, 2015.
- Haras, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia*, Skripsi, Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Alauddin, 2017.
- Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Herman, Murdiansyah dkk, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As-Siyasah, Vol. 3, No. 1, Mei 2018.
- <https://neekoi.com/>.
- Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana, 2010.
- Kelly, Robert, *I believe I can fly*, Space Jam, Chicago; 1996.
- Maharani, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umrah dan Haji Khusus di PT. Al Ansor Madinah Barokah Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Ma'shum, Muhammad Dzy, *Bimbingan Praktek Manasik Umrah*, Cetakan ke II, Banjarnegara: Do'a Bundo Press, 2013.
- Moleong, Lexi J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Moenir, AS., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, tt.

- Narbuko, Cholid dan Abu Achmdi, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Pajarno, Sandika, *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmataka Wisata*, Skripsi, Bengkulu: Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Manajemen Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.
- Panuntun, Bagus Puji, *Belum Ada Laporan 46 Calon Haji Dideportasi, Polda Jabar Terus Selidiki Dugaan Travel Haji Ilegal*, Bandung: Kompas.com, 2022.
- Parasuraman, dkk, *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 1990.
- Putri, Litari Elisa, *Tanggungjawab Perusahaan Jasa Perjalanan Terhadap Konsumennya*, Skripsi, Lampung: Fakultas Hukum, Universitas Lampung, 2017.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Raya, Ahmad Thib dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Redaksi Sinar Grafika, *UU Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Cetakan ke I, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Rismayanti, *Penerapan Fungsi Manajemen Sebagai Metode Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 2 No. 2, September 2018.
- Rukhyat, Adang, *Panduan Penelitian Bagi Remaja*, Jakarta: Dinas Olahraga dan Pemuda, 2003.
- Saebani, Beni Ahmad dan Afidudin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Safitri, Diana, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Saudi Patria Wisata Metro*, Jurnal Multazam, Vol. 1, No. 2, 2021.
- Simbolon, Nisya Nainita, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*. Jurnal Pendidikan Tambusai. Vol. 5 No. 3, 2021.
- Sisk, Henry L., *Principles of Management*, Cincinnati Ohio: Philippine Copyright, 1969.

- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sukayat, Tata, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset Yogyakarta, 2002.
- Wiyani, Novan Ardi, *Manajemen Pendidikan Karakter: Konsep dan Implementasinya di Sekolah*, Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani, 2012.
- Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2001.
- Yandwiputra, Ade Ridwan, *Kasus Penipuan Haji di Depok Direktur PT. Damtour Ditangkap*, Depok: Tempo.co, 2019.

