

## Abstrak

Ahmad Ifan Bakhri, 2021, *Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Travel Haji Dan Umroh Badur Tour Sampang*, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura Pembimbing: Dr. H. Abdul Mukti Thabrani, M.H.I

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Travel Haji

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Ibadah haji merupakan kewajiban oleh sebab itu setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan mendapatkan pahala. Sedangkan makna haji bagi umat Islam merupakan respon terhadap panggilan Allah swt. Travel badur tour menawarkan produk travel seperti haji dan umroh dengan harga yang cukup murah. Badur tour memberikan harga murah agar supaya masyarakat bisa menjalankan ibadah haji dan umroh dengan harga yang murah. Travel ini memiliki keistimewaan di banding dengan travel lainnya, karena meskipun dengan harga murah fasilitas dan pelayanan tidak murahan.

Dalam penelitian ini terdapat dua fokus penelitian, pertama tentang bagaimana pelayanan di travel haji dan umroh di PT. Barokah Dua Putri Mandiri Badur Tour Sampang, kedua bagaimana kualitas pelayanan di travel haji dan umroh dalam meningkatkan loyalitas konsumen di Badur Tour Sampang

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Informannya adalah Direktur Utama, dua karyawan, konsumen tetap dan konsumen tidak tetap di PT Barokah Dua Putri Mandiri (Badur Tour Sampang). Metode pengecekan keabsahan data diperoleh dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi. Sedangkan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data diantaranya reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian dalam penelitian ini yaitu (1) Dalam memberikan pelayanan, Badur Tour Sampang menggunakan berbagai cara yang sesuai dengan budaya pelayanan yang baik berdasarkan pada A5 yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, dan Action*. Pelayanan di PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang dikategorikan pelayanan yang baik, profesional, ramah dan menyenangkan. (2) kualitas pelayanan dilakukan dengan lima menggunakan lima indikator pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan indikator pelayanan tersebut, Kualitas pelayanan di Travel Haji dan Umroh PT. Barokah Dua Putri Mandiri (Badur) Tour Sampang yaitu *pertama*, PT Badur Tour ini banyak mengadakan dan menawarkan promo-promo dalam pelayanan jasa ibadah haji dan umroh. (*Kedua* penampilan para karyawan yang menarik perhatian para konsumen dengan selalu tampil rapi dan murah senyum serta melayani tanpa pandang bulu.