

**EVALUASI PELAYANAN JAMAAH UMROH PAKET
RAMADHAN DI PT. HAPPY PRIMA WISATA KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Manajemen Dakwah (MD)**

Oleh :

INDITA NURIA AMALIA JANNAH

NIM : 1940310006

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
Jl. Conge Ngembalejo Kotak Pos 51, Telp.(0291) 432677
Fax. 441513 Kudus59322.
Email: fdki@iainkudus.ac.id Website: www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama : Indita Nuria Amalia Jannah
NIM : 1940310006
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : EVALUASI PELAYANAN JAMAAH UMROH
PAKET RAMADHAN DI PT. HAPPY PRIMA
WISATA KUDUS

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 10 Oktober 2022 sampai dengan 16 Januari 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 16 Januari 2023
Pembimbing,

Nur Ahmad, S.Sos., M.S.I
NIP. 197302062006041017



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jl. Conge Ngembalejo Kotak Pos 51, Telp (0291) 432677
 Fax. 441513 Kudus59322.

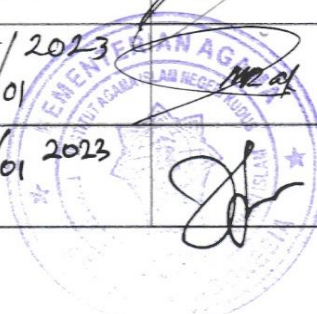
PENGESAHAN MUNAQOSYAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi saudara:

Nama/ NIM : Indita Nuria Amalia Jannah / 1940310006
 Fakultas/ Prodi : Dakwah dan Komunikasi Islam / Manajemen Dakwah (MD)
 Progam Studi : Manajemen Dakwah
 Judul : **EVALUASI PELAYANAN JAMAAH UMROH PAKET RAMADHAN DI PT. HAPPY PRIMA WISATA KUDUS**

Telah diujikan pada **19 Januari 2023** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisum Sarjana

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Ahmad Zaini, Lc., M.S.I</u> 197811102009121003 Ketua / Penguji I	24/2023 /01	
<u>Rukhaini Fitri Rahmawati, M.Pd.I</u> 199004072015032008 Penguji II	24/2023 /01	
<u>Fajar Rosvidi, M.Pd</u> 199303142019031015 Sekretaris Sidang	25/2023 /01	
<u>Nur Ahmad, S.Sos., M.S.I</u> NIP. 197302062006041017 Dosen Pembimbing	25/2023 /01	
<u>Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197706262005012005 Dekan	25/01 2023	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya Indita Nuria Amalia Jannah NIM 1940310006 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 16 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Indita Nuria Amalia Jannah)

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“ Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”¹



¹ Al-Qur'an Surah Al-Hasyr ayat 18, <https://tafsirweb.com>

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah rabbil 'alamin. Puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat, petunjuk dan pertolongannya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. atas kehendak Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah ini guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S-1. Dengan penuh perjuangan, do'a, air mata, kesabaran dan dengan segala jerih payah, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tua saya tersayang, Bapak Noor Hadi dan Ibu Sugiarianti. Terima kasih disampaikan putrimu sebagai tanda bakti terkasih untuk cinta, kasih sayang, dukungan, ridho dan do'a tanpa henti yang kalian berikan selama ini sehingga menjadi *support system* terbaik bagi putrimu dan memotivasinya untuk tidak pantang menyerah sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Adik-adikku tersayang, Fikri, Dek Alif dan Dek Afa yang menjadi penyemangat kakaknya untuk senantiasa dapat memberi contoh yang baik untuk kalian.
3. Sahabat-sahabatku tercinta, Dina Setianingsih dan Dewi Aisah yang selalu mendukung saya dalam kondisi apapun, menjadi pendengar terbaik atas keluh kesah saya, dan menjadi *support system* atas suatu apapun untuk kebaikan saya.
4. Teman-teman seangkatan Manajemen Dakwah A 2019, yang telah kebersamai perjuangan dan menjalin kisah baik suka maupun duka dibangku perkuliahan. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga sampai kapanpun. Aamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	Tanpa tanda
ت	T/t	ص	Ṣ/ṣ	م	M/m	اَ	A/a
ث	Ṣ/s	ض	Ḍ/ḍ	ن	N/n	اِ	I/i
ج	J/j	ط	Ṭ/ṭ	و	W/w	اُ	U/u
ح	H/h	ظ	Z/z	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A'/a'	بَا	Bā
د	D/d	ع akhir	A'/a'	ء awal	A/a	بِي	Bī
ذ	Z/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bū
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z.z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكِيّ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالِمِيّ	'a>lamiy
'Ain Hamzah di Belakang		'Ain Hamzah di-waqf		ان		Vokal Rangkap	
قَرَعَ	qara'a	الْقُرُوعُ	al-furū'	الْقَمَرُ	al-qamar	غَيْرِيّ	gairi>
قَرَأَ	qara'a	الْقَضَاءُ	al-qaḍā'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيّ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta' Marbūṭah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jamāluddīn	جَمَالُ الدِّينِ	Jamāla-Dīn	سَاعَةٌ	sā'ah		

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, kami ucapkan kehadiran Allah *subhaanahu wa ta'ala*, yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Evaluasi Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus”. Sholawat serta salam tak lupa kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad *sollallahu 'alaihi wa sallam*, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang telah memperjuangkan agama Islam.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Program Studi Manajemen Dakwah (MD), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Peneliti sadar bahwa dalam menyusun skripsi ini banyak menemui hambatan, namun dengan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Mengingat hal itu, dengan segala hormat penulis ucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus
2. Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
3. Nur Ahmad, S.Sos., M.S.I selaku Ka.Prodi Manajemen Dakwah (MD) sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi, telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepala Kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus beserta segenap karyawan perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan layanan perpustakaan guna menunjang penyelesaian skripsi ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua Orang Tuaku tersayang, Bapak Noor Hadi dan Ibu Sugiarianti yang tidak henti-hentinya memanjatkan do'a untuk mengiringi langkahku, memberikan semangat, dukungan dan ridhonya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. H. Noor Faiq Thamrin selaku Ketua PT. Happy Prima Wisata Kudus yang telah mengizinkan melakukan penelitian serta memberikan data maupun informasi yang bermanfaat bagi penyelesaian skripsi ini.

8. Segenap staf PT. Happy Prima Wisata Kudus yang telah bersedia membantu dan membagikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Alumni Jamaah PT. Happy Prima Wisata Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu guna memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Adik-adikku tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku tercinta, Dina Setianingsih dan Dewi Aisah yang selalu memberikan dukungan, menjadi teman berkeluh kesah dan teman berjuang bersama-sama mengukir cerita, kenangan menjadi pengalaman berharga. Semoga persahabatan kita *until Jannah*. Aamiin.
12. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah Kelas A Angkatan 2019 (MD-A 19) yang telah kebersamai berjuang selama dibangku perkuliahan.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusinya berupa dukungan dan bantuan kepada penulis, sehingga hanya dapat mendo'akan dan memohon kepada Allah semoga amal dan jerih payah kalian diridloi serta menjadi amal sholeh. *Aamiin*.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti sadar bahwa kami masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, peneliti mengharapkan *feedback* (respon balik), baik itu berupa kritikan maupun saran sehingga dapat menjadi lebih baik untuk kedepanya.

Peneliti berharap semoga skripsi ini menjadi butir-butir amalan sholeh dan dapat bermanfaat serta mendapat ridho-Nya. *Aamiin yaa robbal 'aalamiin*.

Kudus, 16 Januari 2023
Penulis

Indita Nuria Amalia Jannah
NIM. 1940310006