

## ABSTRAK

**Indita Nuria Amalia Jannah, 1940310006.** Skripsi dengan judul “Evaluasi Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus”.

Hasil karya skripsi ini dibuat oleh peneliti dengan tujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan berdasarkan pemenuhan dimensi pelayanan prima. Peneliti tertarik pada paket ramadhan yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus karena pelaksanaan umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus pada tahun 2022 merupakan paket umroh yang pertama dijalankan setelah *off* sementara karena adanya pandemi. Selain itu, paket umroh ramadhan merupakan paket istimewa yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus karena pelaksanaannya di bulan Ramadhan yang mana pelaksanaannya membutuhkan perencanaan yang matang seperti menentukan waktu pelaksanaan ibadah umroh yang tepat bagi jamaah untuk menjaga kondisi jamaah agar tetap fit dalam menjalankan ibadah umroh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan observasi ke tempat penelitian langsung yaitu PT. Happy Prima Wisata Kudus. Melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi lebih mendalam dengan pihak-pihak terkait yaitu pimpinan, manajer, staf-staf, dan alumni jamaah PT. Happy Prima Wisata Kudus serta melakukan studi dokumentasi dengan memperoleh catatan tertulis maupun gambar yang berkaitan dengan pelaksanaan manajemen pelayanan jamaah umroh paket ramadhan. Teknik analisis data yang dipilih peneliti yaitu deskriptif kualitatif dengan penggambaran menggunakan kata-kata dan menarik kesimpulan dari data yang telah didapatkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus kepada jamaah umroh paket ramadhan mulai dari pelayanan pendaftaran dan administrasi, pelayanan pembinaan, keberangkatan, pelayanan di tanah suci, dan pelayanan kepulangan jamaah sudah memenuhi dimensi pelayanan prima dan melalui proses manajemen. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan merupakan pelayanan prima dibuktikan dengan memenuhi dimensi-dimensi pelayanan prima mulai dari kehandalan (*reability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), asuransi (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Selain itu, melalui proses manajemen mulai fungsi perencanaan diterapkan untuk merencanakan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan umroh ramadhan seperti jadwal keberangkatan, *booking seat* pesawat, pengurusan transportasi, akomodasi, reservasi. Fungsi pengorganisasian diterapkan dengan adanya pembagian tugas dan wewenang mulai dari divisi haji umroh yang mengordinir jamaah umroh paket ramadhan, divisi administrasi mengurus perihal pelayanan pendaftaran dan dokumen-dokumen jamaah, divisi *tour marketing* bertugas di lapangan membantu divisi haji umroh dalam keberangkatan dan kepulangan jamaah, manajer sebagai penjamin jawab kinerta divisi-divisi dan pimpinan melakukan pengawasan dan pengarahan kepada manajer dan seluruh staf. Evaluasi pelayanan ini juga membawa hasil bagi

PT. Happy Prima Wisata Kudus yang dapat dijadikan acuan untuk pelaksanaan umroh ramadhan yang lebih baik lagi pada periode tahun berikutnya.

Kata kunci : *Evaluasi, Pelayanan Prima, Ibadah Umroh*

