

## ABSTRAK

Dewi Aisah (1940310033) angkatan 2019 dengan judul **Analisis Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Albayt Tour Demak**. Skripsi Program S1 Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Kudus (IAIN) Kudus Tahun 2023.

Semakin majunya peradaban, semakin mudahnya untuk menerima dan mencari informasi. Hal ini berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis terhadap layanan yang diterima dan dirasakan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sebaiknya memperhatikan pelayanan yang berkualitas untuk pelanggan. Oleh karena itu, dengan pengelolaan strategi yang tepat dan rasional melalui teori manajemen strategi akan berdampak pada keberhasilan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini berjudul “ analisis manajemen strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak” bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskripsi, yang diiringi dengan studi kasus. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, dilakukan proses analisa data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dari data tersebut.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi Albayt Tour Demak ada empat. Pertama, pengamatan lingkungan. Kedua, perumusan strategi terdiri dari penetapan visi misi, penetapan tujuan, penetapan kebijakan. Ketiga, implementasi strategi terdiri dari penetapan standar pelayanan, pelaksanaan program pelayanan, pelaksanaan metode. Keempat, evaluasi strategi. Terdapat faktor pendukung penerapan manajemen strategi di Albayt Tour Demak meliputi persyaratan pendaftaran yang mudah dan kemudahan proses pengurusan administrasi. Adapun faktor penghambat penerapan manajemen strategi pelayanan administrasi di Albayt Tour Demak meliputi susahnya menghubungi calon jamaah dan perbedaan data diri jamaah. Hal ini bertujuan agar memberikan kepuasan kepada jamaah sehingga Albayt Tour Demak menjadi biro umrah dan haji yang terpercaya, terbukti telah memberangkatkan jamaah empat kali dalam satu bulan.

**Kata Kunci:** *Manajemen Strategi, Pelayanan Administrasi, Albayt Tour Demak*