

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN IBADAH HAJI
DALAM MENJAGA KEPUASAN JAMAAH PADA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
ARWANIYYAH KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.I)
dalam bidang Manajemen Dakwah (MD)**

**Oleh :
Himatul Hafifah
NIM 1840310026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677
 Faks 441613 Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Himatul Hafifah
 Nim : 1840310026
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Judul : Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Arwaniyyah Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 19 September 2021 sampai dengan 17 Juni 2022 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Dosen Pembimbing

Dr. Nur Aris, M.Ag
NIP. 197509032001121002

Kudus, 27 Juni 2022
 Asisten Pembimbing

Nuril Maghfirah, M.Sc
NIP.1987082020122016



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
 Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
 Email: fadki@iainkudus.ac.id, Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi
 saudari:

Nama : Himatul Hafifah
NIM : 1840310026
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul : Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah
 Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada
 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)
 Arwaniyyah Kudus

Telah diujikan pada **1 Juli 2022** dan dinyatakan **LULUS** dalam
 Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan
 Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.S.I.</u> NIP.197706262005012005 Penguji I	19 / 2022 7	
<u>Manijo, M.Ag.</u> NIP. 197203122007101002 Penguji II	13 / 2022 7	
<u>Inayatul Khafidhoh, M.Pd.</u> NIP. 199003292019032011 Sekretaris Sidang	14 / 2022 7	
<u>Dr. Nur Aris, M.Ag.</u> NIP. 197509032001121002 Dosen Pembimbing I	14-7-22	
<u>Nuril Maghfirah, M.Sc.</u> NIP. 198708202020122016 Dosen Pembimbing II	14 / 2022 7	
<u>Dr. Siti Malaiha Dewi, S.Sos., M.S.I.</u> NIP.197706262005012005 Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam	14 / 2022 7	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Himatul Hafifah NIM. 1840310026 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 di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 17 Juni 2022
Yang Menyatakan,



Himatul Hafifah
NIM. 1840310026

MOTTO

..... إِنَّ أَحْسَنَكُمْ أَحْسَنُكُمْ لِأَنْفُسِكُمْ

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri....”
(QS. Al-Isra’:7)¹

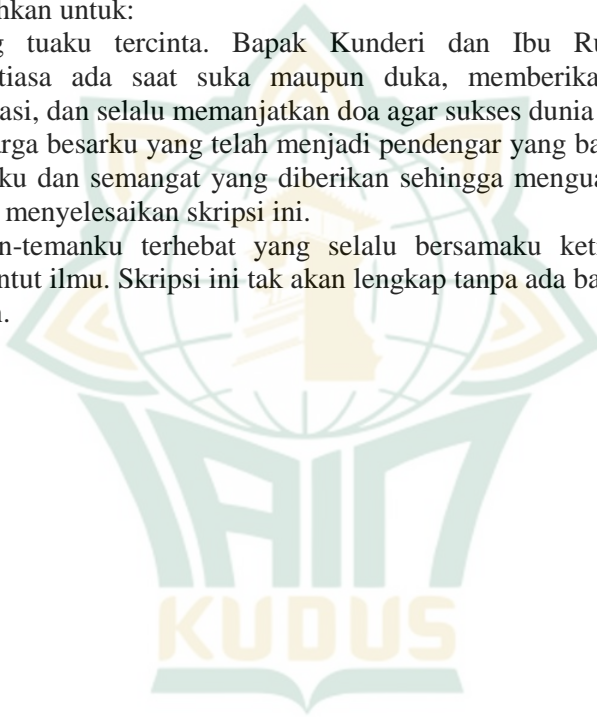


¹ Al-Qur'an Surah Al Isra' ayat 7, *Al-Qur'an dan Terjemah*, (Bandung: Jabel Raudlatul Jannah, 2010), 281.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim, alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat, petunjuk, dan pertolongan-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Atas kehendak Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 tuaku tercinta. Bapak Kunderi dan Ibu Rusmini yang senantiasa ada saat suka maupun duka, memberikan semangat, motivasi, dan selalu memanjatkan doa agar sukses dunia dan akhirat.
2. Keluarga besarku yang telah menjadi pendengar yang baik atas keluh kesahku dan semangat yang diberikan sehingga menguatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman-temanku terhebat yang selalu bersamaku ketika berjuang menuntut ilmu. Skripsi ini tak akan lengkap tanpa ada bayang-bayang kalian.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S {/s	ض	D{/d}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	هـ	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	عَ awal	'A/'a	ء akhir	A '/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A '/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَب	abb	فَلَكَي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عَالَمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		ال		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القَضَاءُ	al-qad'a>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئِي	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n	سَاعَةٌ	sa>'ah		

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, karunia dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus**”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Agung Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafaatnya di hari akhir. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini. Di samping itu juga tidak lupa terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.S.I, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.
2. Dr. Siti Malaiha Dewi, S. Sos., M.S.I, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Kudus.
3. Dr. Mas'udi, S. Fil. I, M. A, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus.
4. Dr. Nur Aris, M. Ag, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.
5. Nuril Maghfirah, M. Sc, selaku asisten dosen pembimbing yang berperan dalam memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Yusron Kafindin dan HM. Rif'an selaku pengurus KBIH Arwaniyyah Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta dapat berbagi ilmu dengan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga besar BIDIKMISI IAIN Kudus, terkhusus angkatan 2018 terimakasih atas semua pengalaman dan semangat yang kalian berikan.
9. Keluarga besar Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2018. Terima kasih atas semua pengalaman yang telah kalian berikan kepadaku.

10. Teman-teman seperjuangan terimakasih atas motivasi dan dukungannya.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah mereka berikan selama ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan untuk hasil yang didapat. Semoga bermanfaat dan mendapati Ridho-Nya, *Aamiin Yarabbal 'Alamiin*.

Kudus, 17 Juni 2022
Penulis



Himatul Hafifah
1840310026

