

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JAMAAH DI PT. ARROBBANI BERKAH ILAHI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh

**Arum Wulan Dari
NIM. 126407212036**

**PROGRAM STUDI
PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
JAMAAH DI PT. ARROBBANI BERKAH ILAHI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan
Menempuh program Sarjana (S1)
Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Oleh

**Arum Wulan Dari
NIM. 126407212036**

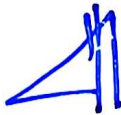
**PROGRAM STUDI
PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG
JUNI 2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya” Oleh Arum Wulan Dari ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Retno Dewi Zulaikah, S.H.I, M.E.	2 Juni 2025	

Mengetahui
Koordinator Program Studi Pariwisata Syariah



Wahyu Dwi warsitasari, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198707112019032018

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya” yang ditulis oleh Arum Wulan Dari ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Rabu tanggal 18 Juni 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Syariah.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua Penguji:

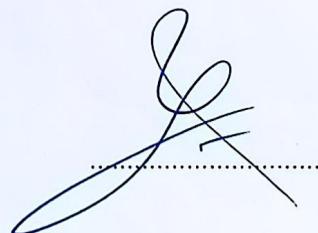
Retno Dewi Zulaikah, S.H.I., M.E
NI. PPPK. 199212032025212015

Tanda Tangan



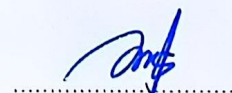
Penguji Utama:

Dr. Suminto, M.Pd.I.
NIP. 197904072025211008



Sekretaris:

Vida Maria Ulfa, M.M.
NI. PPPK. 198907042025212003



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Chotimah, M. Ag.
NIP. 197512112002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Wulan Dari
NIM : 126407212036
Jurusan/Prodi : Pariwisata Syariah
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau keseluruhannya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tulungagung, 2 Juni 2025

Saya yang menyatakan



Arum Wulan Dari
NIM. 126407212036



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Nomor 46 Tulungagung – Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arum Wulan Dari
NIM : 12.6407212036
Jurusan : Pariwisata Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive Rpyalty-Free Right*) kepada Pusat Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya saya berupa (..... Skripsi.....) yang berjudul:

Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Arrabbani Berkah Haji Kota Surabaya

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 10 Oktober 2025
Yang Menyatakan,



Arum Wulan Dari