

## **ABSTRAK**

Skripsi berjudul “Strategi Pelayanan Haji dan Umroh PT Saudaraku dalam Meningkatkan Kualitas Ibadah Haji dan Umroh di Kabupaten Tulungagung” ditulis oleh Aninda Rizka Amaliyah. NIM: 126311202052. Pembimbing: Pembimbing Dr. Ahmad Yuzki Faridian Nawafi, S.Hum. M.Pd

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Haji dan Umroh, Kualitas Ibadah.

Strategi Pemasaran adalah strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan yang barang atau jasa yang bisa memperkenalkan atau mempromosikan produknya dengan seluas mungkin, yang bertujuan untuk mencapai target pelanggan dan penjualan. Peningkatan pemahaman bagi calon jamaah Haji dan Umrah adalah menjadi peran penting bagi masyarakat yang terutama adalah bagaimana tatacara melakukan Haji maupun Umrah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran PT Saudaraku dalam mencari customer di kabupaten Tulungagung dan bagaimana cara meningkatkan pemahaman bagi calon jama’ah Haji dan Umrah. Untuk dapat menjawab dari pertanyaan diatas, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menganalisis Strategi pemasaran di PT. Saudaraku dalam mencari customer dan meningkatkan pemahaman bagi calon jama’ah Haji dan Umrah.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa PT. Saudaraku dalam mencari customer adalah dengan membagikan pamflet melalui majelis ta’lim sehingga bisa berkolaborasi dengan ikatan pemuda Haji Tulungagung (IPHI) dan juga membuat video promosi yang dapat menarik pelanggan sehingga bisa terpercaya dengan dengan konten yang dibuat. Kemudian cara meningkatkan pemahaman bagi calon Jama’ah Haji dan Umrah adalah dengan melakukan manasik sebanyak 2 kali, sehingga para calon jama’ah bisa mempelajari bagaimana tatacara Ketika hendak melakukan Haji dan Umrah, tak hanya itu PT. Saudaraku juga memberikan sebuah buku panduan agar bisa meningkatkan kemabrurannya.

## ABSTRACT

The thesis entitled "Strategy for Hajj and Umrah Services Saudaraku's Company in Improving the Quality of Hajj and Umrah Services in Tulungagung Regency" was written by Aninda Rizka Amaliyah. NIM: 126311202052.  
Supervisor: Supervisor Dr. Ahmad Yuzki Faridian Nawafi, S.Hum. M.Pd  
Keyword: Service Strategi, Hajj and Umroh, Quality of Worship

Marketing service strategy is a strategy used by a company whose goods or services can introduce or promote its products as widely as possible, with the aim of achieving target customers and sales. Increasing understanding for prospective Hajj and Umrah pilgrims is an important role for the community, especially how to perform Hajj and Umrah.

This research aims to find out Saudaraku's Company marketing strategy in finding customers in Tulungagung district and how to increase understanding for prospective Hajj and Umrah pilgrims. To be able to answer the questions above, the method used in this research is qualitative descriptive. Data collection techniques in this research are through observation, interviews and documentation. Researchers analyze marketing strategies at Saudaraku's Company in looking for customers and increasing understanding for prospective Hajj and Umrah pilgrims.

Research results show that Saudaraku's Company search for customers is by distributing pamphlets through the ta'lim assembly so that he can collaborate with the Tulungagung Hajj Youth Association (IPHI) and also make promotional videos that can attract customers so that they can be trusted with the content created. Then the way to increase understanding for prospective Hajj and Umrah pilgrims is to carry out the ritual twice, so that prospective pilgrims can learn the procedures when they want to perform Hajj and Umrah, not only Saudaraku's Company also gave me a guidebook to increase his prosperity.

## ملخص

أيندا رزكا أماليا، 2024 "استراتيجية خدمات الحج والعمرة في مصنع سوداركو في تحسين جودة خدمات الحج والعمرة في تولونج أجونج". قسم دراسة إدارة الدعوة، كلية أصول الدين والأدب والدعوة الجامعة سيد علي رحمة الله تولونج أجونج، المشرف: الدكتور. أحمد يوزكي فريديان نوافي، الماجستير. رقم التوضيف: 199009072023211021 الكلمات الرئيسية: استراتيجية الخدمة، الحج والعمرة، نوعية العبادة.

استراتيجية الخدمات التسويقية هي استراتيجية تستخدمها الشركة التي يمكن لسلعها أو خدماتها التعريف بمنتجاتها أو الترويج لها على أوسع نطاق ممكن، وذلك بهدف تحقيق العملاء والمبيعات المستهدفة. إن زيادة فهم الحجاج المحتملين للحج والعمرة هو دور مهم للمجتمع، وخاصة كيفية أداء الحج والعمرة.

يهدف هذا البحث إلى معرفة استراتيجية التسويق لشركة مصنع سوداركو في العثور على العملاء في منطقة تولونج أجونج وكيفية زيادة الفهم للحجاج المحتملين والحجاج والمعتزمين. للتمكن من الإجابة على الأسئلة أعلاه، فإن الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي الطريقة الوصفية النوعية. تقنيات جمع البيانات في هذا البحث هي من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. يقوم الباحثون بتحليل استراتيجيات التسويق في مصنع سوداركو في البحث عن العملاء وزيادة التفاهم للحجاج والعمرة المحتملين.

تظهر نتائج الأبحاث أن مصنع سوداركو يتم بحث أخي عن العملاء عن طريق توزيع المنشورات من خلال مجمع التعليم حتى يتمكن من التعاون مع جمعية شباب تولونج أجونج الحج (IPHI) وأيضًا إنشاء مقاطع فيديو ترويجية يمكنها جذب العملاء بحيث يمكن الوثوق بهم فيما يتعلق بالمحتوى الذي تم إنشاؤه. ثم إن الطريقة لزيادة فهم الحجاج والعمرة المحتملين هي تنفيذ الشعيرة مرتين، حتى يتمكن الحجاج المحتملين من تعلم الإجراءات عندما يريدون أداء الحج والعمرة، وليس فقط فترة ما بعد الظهر. كما أعطاني أخي دليلًا إرشاديًا لزيادة ازدهاره.