

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Kualitas Layanan Umrah, Akomodasi, Layanan Medis dan Persepsi terhadap Kepuasan Jemaah Disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo” ini ditulis oleh Maulinda Kurnia Sari, NIM.126407211014, Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Akomodasi, Layanan Medis, Persepsi, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya penyelenggaraan ibadah umrah yang inklusif dan ramah bagi jemaah disabilitas. Dalam praktiknya, jemaah disabilitas masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurang optimalnya pendampingan fisik oleh petugas dan minimnya respon petugas medis dalam penanganan keluhan kesehatan. Kondisi tersebut menuntut adanya strategi kualitas layanan yang komprehensif untuk menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan bermartabat bagi seluruh jemaah tanpa diskriminasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, akomodasi, layanan medis, dan persepsi terhadap kepuasan jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo. Pendekatan yang digunakan adalah *mixed methods* (campuran). Populasi penelitian ini sebanyak 21 orang dengan sampel berjumlah 21 orang, sehingga metode sampel yang digunakan adalah sampel jenuh/sensus, dan untuk informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang.

Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang tidak searah dan berdampak terbalik terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas akomodasi, layanan medis, dan persepsi, menunjukkan hubungan searah dan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Pentingnya kecepatan layanan yang dilakukan oleh petugas terhadap penanganan kebutuhan atau keluhan jemaah disabilitas agar proses pelayanan berjalan efisien, mengurangi potensi ketidaknyamanan, dan meningkatkan persepsi positif terhadap kepuasan jemaah.

Hasil analisis kualitatif mengungkap bahwa aspek kualitas akomodasi dan persepsi telah memenuhi standar pelayanan yang baik, sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan secara nyata. Aspek kualitas layanan dan layanan medis masih belum sepenuhnya optimal. Pentingnya peningkatan koordinasi dan pelatihan kompetensi petugas biro agar sistem pelayanan yang telah baik secara struktural dapat berjalan lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan jemaah disabilitas.

ABSTRACT

This thesis entitled “Service Quality Strategies for Umrah, Accommodation, Medical Services, and Perception of Satisfaction Among Disabled Pilgrims at PT. Samira Ali Wisata Sidoarjo Branch” was written by Maulinda Kurnia Sari, Student ID 126407211014, Sharia Tourism Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung State Islamis University, Supervisor Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.

Keywords: Service Quality, Accommodation, Medical Services, Perception, Customer Satisfaction

This study is motivated by the growing awareness of the importance of conducting inclusive and accessible Umrah worship for pilgrims with disabilities. In practice, pilgrims with disabilities still face various obstacles, such as suboptimal physical assistance from staff and minimal response from medical personnel in addressing health complaints. These conditions demand a comprehensive service quality strategy to create a safe, comfortable, and dignified worship experience for all pilgrims without discrimination.

This study aims to analyze the influence of service quality, accommodation, medical services, and perceptions on the satisfaction of disabled pilgrims at PT. Samira Ali Wisata Sidoarjo Branch. The approach used is mixed methods. The population of this study consisted of 21 people with a sample of 21 people, so the sampling method used was a saturated sample/sensus, and there were 5 informants in this study.

The Results of the quantitative analysis indicate that service quality has a non-linear relationship and an inverse impact on customer satisfaction. The quality of accommodations, medical services, and perceptions show a direct relationship and a significant effect on customer satisfaction. The importance of the speed of service provided by staff in handling the needs or complaints of disabled pilgrims is crucial to ensure the service process runs efficiently, reduce potential discomfort, and enhance positive perceptions of pilgrim’s satisfaction.

The results of the qualitative analysis revealed that aspects of accommodation quality and perception have met good service standards, thus being able to create tangible customer satisfaction. However, the aspects of service quality and medical services are still not fully optimal. It is important to improve the coordination and competency training of bureau staff so that the service system, which is already structurally good, can operate more effectively and be responsive to the needs of disabled pilgrims.