

**STRATEGI *RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
PENINGKATAN LOYALITAS JAMAAH PASCA UMRAH**

(Studi Kasus PT Arifin Sidayu Gresik)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Wardatul Jamilah

NIM. 1860311221008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG**

2026

**STRATEGI *RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
PENINGKATAN LOYALITAS JAMAAH PASCA UMRAH**

(Studi Kasus PT Arifin Sidayu Gresik)

SKRIPSI

Disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh program
Sarjana (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah UIN
Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Disusun Oleh:

Wardatul Jamilah

NIM. 1860311221008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH
TULUNGAGUNG**

2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Strategi *Relationship Management* dalam Peningkatan Loyalitas Jamaah Pasca Umrah Studi di PT Arifin Sidayu Gresik” yang ditulis oleh Wardatul Jamilah ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Promotor/Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Didin Wahyudin, M.Pd	04 Mei 2026	

Mengetahui, Ketua Jurusan/Prodi


Dr. Mutrofin, M.Fil.I
NIP. 198507202015032004

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Strategi *Relationship Management* dalam Peningkatan Loyalitas Jamaah Pasca Umrah Studi di PT Arifin Sidayu Gresik” yang ditulis oleh Wardatul Jamilah ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung pada hari Kamis tanggal 04 Juni 2026 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial.

DEWAN PENGUJI

Dewan Penguji

Ketua penguji:

Dr. Zulva Ismawati, M. Pd

NIP. 198707091987072925

Penguji Utama:

Dr. Nurul Hidayat, M. Ag

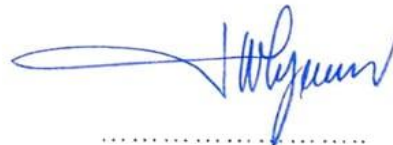
NIP. 196707151997031002

Sekretaris:

Didin Wahyudin, M. Pd

NIP. 199106142023211021

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



Dr. Ahmad Rizqon Khamami, Lc., M.A.

NIP. 197408292008011006

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardatul Jamilah
NIM : 1860311221008
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas/Program : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

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

Tulungagung, 06 Mei 2026

Saya yang menyatakan



Wardatul Jamilah

NIM. 1860311221008



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

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221
Telepon (0355) 321513, Website : <http://perpustakaan.uinsatu.ac.id>

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardatul Jamilah
NIM : 1860311221008
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

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

Strategi Relationship Management dalam Peningkatan
Loyalitas Jamaah Pasca Umrah Studi Kasus PT Arifin
Sidayu Gresik

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan 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, 21 Oktober 2020
Yang Menyatakan,



Nama terang dan tanda tangan
Wardatul Jamilah

MOTTO

مَنْ أَحَبَّ أَنْ يُبْسَطَ لَهُ فِي رِزْقِهِ، وَيُنْسَأَ لَهُ فِي أَثَرِهِ، فَلْيَصِلْ رَحْمَهُ

“Barang siapa yang ingin diluaskan rezekinya dan dipanjangkan umurnya, maka hendaklah ia menyambung silaturahmi”

(H. R Bukhari dan Muslim)

“Kesetiaan bukan lahir dari sekali perjumpaan, melainkan dari silaturahmi yang terus diupayakan.”

“Biarkan syukur menjadi nafas dalam setiap langkah, agar setiap lelah tak kehilangan arah.”