

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN CALON JAMA'AH HAJI DI PT. NUR HARAMAIN MULIA

Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah
siti.ardianis.w.r@stebibama.ac.id

Didin Chonyta
qonythadidin@gmail.com

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Masduqi, Kraksaan, Jawa Timur

Abstract

Muslims have pillars of faith and pillars of Islam. The fifth pillar of Islam is Hajj, the fifth pillar which is obligatory for anyone who is able to carry it out. The research objectives reveal the concept of excellent service, service delivery design, and form of service at PT. Nur Haramain Mulia towards the congregation in increasing the candidates for the pilgrimage. The method used in this research is a qualitative method based on primary with a qualitative approach. The research steps taken: determining the location of the study, collecting data using observation techniques, interviews, collecting previous data. From the results of the study concluded that the concept of excellent service at PT. Nur Haramain Mulia in improving the quality of Hajj guidance, seen from the excellent service concept applied by PT. Nur Haramain Mulia includes ability, attitude, appearance, attention, action, accountability, and finally implementing the annual reoni agenda to strengthen the ties of fellow pilgrims. as well as providing professional Hajj advisors and Hajj guidance materials.

Keywords: *hajj pilgrimage services, management, excellent service*

خلاصة

للمسلمين أركان الإيمان وأركان الإسلام. الركن الخامس من أركان الإسلام هو الحج ، وهو الركن الخامس واجب على القادر على القيام به. تكشف أهداف البحث عن مفهوم الخدمة الممتازة وتصميم تقديم الخدمة وشكل الخدمة في شركة محدودة. نور حرمين موليا نحو المصلين في زيادة المرشحين للحج. الطريقة المستخدمة في هذا البحث هي طريقة نوعية تعتمد على المنهج الأولي مع النهج النوعي. خطوات البحث المتبعة: تحديد موقع الدراسة ، جمع البيانات باستخدام تقنيات الملاحظة ، المقابلات ، جمع البيانات السابقة. من نتائج الدراسة خلصت إلى أن مفهوم الخدمة الممتازة في شركة محدودة. نور حرمين موليا في تحسين جودة توجيه الحج من منظور الخدمة الممتازة التي تطبقها شركة محدودة. يتضمن برنامج نور حرمين موليا القدرة ، والموقف ، والمظهر ، والاهتمام ، والعمل ، والمسائلة ، وأخيراً تنفيذ أجندة ربوي السنوية لتقوية الروابط بين رفقاء الحج ، فضلاً عن توفير مستشارين محترفين للحج ومواد إرشادية للحج.

الكلمات المفتاحية: *خدمات الحج ، إدارة ، خدمة ممتازة*

Abstrak

Umat islam memiliki rukun iman dan rukun islam. Rukun islam yang kelima yaitu Haji, rukun kelima yang merupakan wajib hukumnya bagi siapapun yang sudah mampu untuk melaksanakannya. Tujuan penelitian mengungkapkan konsep pelayanan prima, rancangan pemberian pelayanan, dan bentuk pelayanan PT. Nur Haramain Mulia terhadap jamaah dalam meningkatkan calon ibadah haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode metode kualitatif yang berbasis primer dengan pendekatan kualitatif. Adapun langkah-langkah penelitian yang ditempuh: penentuan lokasi penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, mengumpulkan data-data terdahulu. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi Kemampuan (ability), Sikap (attitude), Penampilan (appearance), Perhatian (attention), Tindakan (action), Tanggung jawab (accountability), dan terakhir menerapkan agenda reoni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jama'ah haji serta menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji.

Kata kunci: *pelayanan ibadah haji, manajemen, layanan prima*

PENDAHULUAN

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memiliki kemampuan untuk menjalankannya (istatha'a), yakni kemampuan secara material, moral, fisik dan ilmu (Sulaiman, 2014).

Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf (Musriati A, 2013).

Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas Nasional karena menyangkut nama baik dan martabat Bangsa Indonesia di luar negeri khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaan bersifat massal dan berlangsung dalam waktu terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen dan sistem yang baik agar semuanya terlaksana dengan tertib dan lancar. Oleh karena itu ibadah merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena memerlukan adanya pengelolaan khusus yang mengurus masalah kegiatan haji yang menyangkut tentang pelayanan yang akan diberikan kepada calon ibadah haji. Di dalam pelayanan ibadah haji, pelayanan di merupakan hal penting dalam meningkatkan calon jama'ah haji. Secara umum pelayanan ditandai dengan kemilikan cara ataupun mekanisme yang memberikan kemudahan baik dalam mengakses informasi maupun penggunaan fasilitas yang diberikan lembaga (Sungkar & Fitriyani, 2016); banyak penelitian tentang pelayanan diantaranya:

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Wibisono & , 2016).

Sedangkan Menurut (Widjaja , 2016) kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa produk tertentu tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai (Rohaeni & Marwa, 2018).

Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam konsep pemasaran. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran, kepuasan telah menjadi subyek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar oleh perusahaan. Sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA, yaitu yang Artinya: *"Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri"*. (HR. al-Bukhari). Prinsip-prinsip etika bisnis yang berlaku

dalam kegiatan bisnis yang baik sesungguhnya tidak bisa dilepaskan dari kehidupan kita sebagai manusia, hal ini berarti bahwa prinsip-prinsip etika bisnis terkait erat dengan sistem nilai yang dianut oleh masing-masing masyarakat. Dalam hal ini ternyata sistem yang berasal dari agama memberi pengaruh yang dominan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis pemeluknya, seperti yang telah diajarkan oleh ajaran agama Islam, yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW, yaitu: *Customer Oriented, Transparansi, Persaingan yang sehat, Fairness*. Dan saat ini PT. Nur Haramain Mulia sudah lama mengikuti prinsip-prinsip yang telah diajarkan oleh Rasulullah.

PT. Nur Haramain Mulia tour dan travel yang bergerak di bidang pariwisata berdiri sejak 15 Agustus 2011. Berdirinya PT. Nur Haramain Mulia tour dan travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dan terbaik di bidang pariwisata, khususnya permintaan masyarakat dalam penyelenggaraan umroh dan haji plus, yang akhir-akhir ini peminatnya bertambah banyak, atas permintaan masyarakat yang sangat membutuhkan bimbingan ibadah umrah dan haji mulai dari tanah air suci yang ditangani langsung oleh pembimbing yang terpercaya dan berpengalaman.

Penyelenggaraan ibadah haji tidak saja, terkait dengan serangkaian kegiatan ritual, tetapi juga terkait dengan serangkaian kegiatan lain seperti pendaftaran, pembinaan haji, pelayanan pemondokan, katering, transportasi darat dan udara, kesehatan, dan perlindungan jemaah baik yang dilakukan di dalam tanah air maupun yang dilakukan di Arab Saudi. Seluruh rangkaian kegiatan itu, harus dapat diselenggarakan agar jemaah dapat melaksanakan hajinya dengan lancar, nyaman dan aman sehingga ia dapat pulang kembali ke tanah air dan memperoleh haji mabrur (Fahham et al., 2015). Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengemukakan pentingnya strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia. Sedangkan kegiatan pelayanan bagi suatu perusahaan adalah kegiatan pokok yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya.

Strategi layanan yang dilakukan oleh PT. Nurul Haramain dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah haji yang ikut serta dalam bimbingan yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kontribusi pengetahuan yang lebih spesifik bagi para pelaku bisnis bimbingan ibadah haji atau umrah saat ini dan di masa yang akan datang sehingga layanan bagi jamaah terjadi peningkatan kualitas yang dibuktikan dengan meningkatnya kepuasan pelaksanaan ibadah para jamaah yang terlayani.

Banyak penelitian tentang pentingnya strategi pelayanan prima diantaranya: Peran pelayanan prima kasir terhadap kepuasan pelanggan (Mamesah, 2020). Berdasarkan hasil penilaian terhadap jasa layanan yang

diberikan yaitu layanan kepegawaian, layanan umum, layanan keuangan serta layanan administrasi akademik maka dapat memberikan gambaran atas tingkat kepuasan pelanggan (Ariyani, 2010). terdapat pengaruh langsung pelayanan prima (Service Excellence) terhadap kepuasan nasabah (Customer Satisfaction). Dengan demikian peningkatan pelayanan prima (Service Excellence) akan meningkatkan kepuasan nasabah (Customer Satisfaction) (Bisnis et al., n.d.).

Dari beberapa penelitian di atas, memberikan arti bahwasanya strategi pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting. Berangkat dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh perusahaan PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan calon jama'ah haji.

LANDASAN TEORI

Ibadah haji adalah suatu ibadah yang memerlukan kebulatan tekad dan kesungguhan hati. Kebulatan tekad untuk meninggalkan kampung halaman beserta keluarga tercinta dan kesungguhan hati untuk meninggalkan segala tingkah laku yang tidak baik. Haji diwajibkan bagi setiap muslim, dengan syarat "bagi yang mampu". Mampu baik secara fisik dan materi. Dan yang lebih penting adalah kemampuan untuk menyiapkan diri sebagai tamu Allah (Istianah, 2017).

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ عَنِ الْعَالَمِيْنَ

Artinya: "Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam."

Berdasarkan teori Robinette dalam Suwarni dan S. Mayasari (2009) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu perhatian (caring), perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang dihadapi pelanggan (Wowor, 2015).

Menurut Zeithaml, kualitas pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu tangible (wujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan bagi jamaah haji adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Wildayati et al., 2017).

Menurut Kotler dalam (Hardiyansyah, 2011) bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh

pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersisa. Berkaitan dengan itu, Tjiptono dan Diana (2014:68) bahwa kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan/lembaga pemerintahan(Herman et al., 2019).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*axcellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik(Asih, 2016). . Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan(Hasanah, 2016). Definisi pelayanan prima menurut Barata (2003:27) yaitu “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada pelanggan”(Soares, 2013). Menurut Prasetyawati (dalam Putra, 2019) pelayanan prima adalah upaya maksimal terbaik yang diberikan sehingga dapat memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pengguna jasa. Karena sesungguhnya inti dari pelayanan prima adalah kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi tentang perkembangan PT. Nur Haramain Mulia dalam sistem pelayanan Untuk itu metode kualitatif yang berbasis primer dari interview mengenai data dan informasi yang terkait dengan penelitian. Objek penelitian yang digunakan adalah manajemen pelayanan PT Nur Haramain selain itu, pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data terkait dengan penelitian berasal dari data primer ataupun data sekunder.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan wawancara, wawancara adalah pola khusus dari interaksi dimulai secara lisan untuk tujuan tertentu, dan difokuskan pada daerah konten yang spesifik, dengan proses eliminasi dari bahan-bahan yang tidak ada hubungannya secara berkelanjutan. Ditinjau dari segi pelaksanaannya, wawancara dibagi menjadi 3 jenis yaitu: wawancara bebas, wawancara terpimpin, wawancara bebas terpimpin, wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data, sedangkan pengumpulan data antara lain: metode pengamatan secara langsung, metode dengan menggunakan pertanyaan serta menggunakan metode khusus. Adapun informasi untuk melengkapi data-data primer informasi yang digunakan adalah informasi kumpulan pesan atau yang berupa koleksi data dan fakta sering kali dinamakan informasi statistic. Serta dalam sebuah penelitian juga melakukan pengecekan data melalui pengujian

keabhasan data. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara observasi ataupun interview langsung kepada Karyawan PT. Nur Haramain Mulia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hal keberangkatan umroh, demi memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh jama'ah, PT. Nur Haramain selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. "Melayani dengan hati" merupakan Motto Nur Haramain yang harus dijiwai dan dihayati oleh setiap pembimbing, pengurus, dan semua petugas yang terlibat. Perkembangan kouta jama'ah Haji PT. Nur Haramain Mulia dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang signifikan, hasil penelitian ini tentang konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji, Layanan prima merupakan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan atau konsumen menjadi merasa puas, seperti tercantum Misinya yaitu, memberikan pelayanan terbaik yang amanah dan professional dalam perjalanan wisata ataupun religi, memberikan pelayanan cepat dalam memberi solusi, service excellent, flexible, terbuka, edukatif dan berdedikasi tinggi dalam melayani.

Konsep layanan Prima

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pak Moh Fajar selaku karyawan PT. Nur Haramain Mulia, ditemukan hal mendasar pelayanan prima yang harus dimiliki setiap karyawan yaitu: pertama, rasa memiliki terhadap PT. Nur Haramain. Kedua, rasa memiliki terhadap pekerjaan. Ketiga, loyalitas terhadap pekerjaan. Keempat menjaga nama baik PT. Nur Haramain. Konsep pelayanan yang diterapkan sebagai berikut:

Pertama, Kemampuan (ability), PT. Nur Haramain Mulia memiliki kemampuan dan ahli dalam bidangnya, salah satunya yaitu memiliki pembimbing haji yang berpengalaman serta tanggung jawab menguasai beberapa Bahasa yang dibutuhkan seperti Bahasa Arab dan Bahasa Inggris, begitupun dengan karyawan yang memiliki wawasan pengetahuan dan keterampilan dalam bidangnya. Akhlakul karimah merupakan sikap yang tercermin dari setiap karyawan. Rasa memiliki terhadap perusahaan sangat tinggi, kebanggaan dan loyalitas karyawan terhadap pekerjaannya yang tercermin dari kehadiran karyawan yang selalu tepat waktu, selalu menjaga nama baik perusahaan dengan memberikan pelayanan yang baik serta sopan santun. Berdasarkan wawancara bersama Pak Moh Fajar, bahwa sikap merupakan indikator paling penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan KBIH Maqdis, meskipun seseorang mumpuni dalam suatu bidang namun memiliki sikap yang kurang baik maka KBIH tak menghiraukan itu semua. Oleh karena itu KBIH Maqdis sangat selektif dalam memperhatikan sikap para karyawannya.

Kedua, Sikap (attitude), sikap merupakan poin utama yang diperhatikan PT.

Nur Haramain terhadap karyawannya dengan menciptakan sikap yang baik maka akan terjalin pula hubungan yang baik dengan calon jama'ah yang akan bergabung, dan tidak lupa untuk setiap karyawan menebarkan 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa sebab itu merupakan poin-poin yang sangat penting dalam bersikap sehingga pelanggan merasa hangat dengan perilaku para karyawan.

Ketiga, Penampilan (appearance), selain memperhatikan sikap yang berakhlakul karimah karyawan PT. Nur Haramain Mulia pun harus memiliki penampilan rapi dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah. Untuk karyawan perempuan wajib mengenakan pakaian syar'i, sedangkan laki-laki berpakaian rapi. Dalam memperhatikan penampilan PT. Nur Haramain Mulia memiliki seragam yang di pakai di hari-hari tertentu.

Keempat, Perhatian (attention), karyawan PT. Nur Haramain memperhatikan setiap kebutuhan jama'ah haji juga terhadap saran dan kritik dari calon jama'ah. Sikap yang di tunjukkan kepada calon jama'ah karyawan membantu calon jama'ah haji dalam melengkapi dokumen pemberangkatan ibadah haji, membantu pemeriksaan Kesehatan, selain memenuhi kebutuhan di PT. Nur Haramain juga ada pembimbingan manasik haji yang di lakukan 13 belas kali sebelum pemberangkatan guna untuk memberikan pelatihan-pelatihan.

Kelima, Tindakan (action), cepat, tanggap dalam dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal, selalu berusaha meningkatkan perbaikan mutu dengan cepat dan tepat dalam melayani saran dan kritik jama'ah, dan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada jama'ah apapun itu.

Keenam, Tanggung jawab (accountability) memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap jama'ah, mengantisipasi dalam memberikan pelayanan kepada jama'ah. Bagi sebuah perusahaan atau organisasi pelayanan prima bertujuan kelangsungan hidup perusahaan, apabila pelayanan yang di berikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan pelanggannya.

Ketujuh, membudidayakan agenda reoni tahunan untuk menjaga tali silaturahmi antar jama'ah haji.

Dengan demikian konsep pelayanan yang di berikan PT. Nur Haramain Mulia terhadap jama'ah dapat memberika kesan yang baik, sehingga tetap menjaga dan merawat agae pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan dalam setiap kebutuhan dan keinginannya. Hal ini harus diperhatikan dalam setiap pemberian pelayanan kepada konsumen, karena pelayanan pelayanan dengan kualitas tinggi akan selalu mengikuti serta memantau perkembangan kebutuhan pelamnggan secara konsisten dan akurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang kami meneliti di PT Haramain Mulia adalah *pertama* Kemampuan (ability), PT. Nur Haramain Mulia memiliki kemampuan dan ahli dalam bidangnya, *Kedua*, Sikap (attitude), sikap merupakan poin utama yang di perhatikan PT. Nur Haramain terhadap karyawannya dengan menciptakan sikap yang baik maka akan terjalin pula hubungan yang baik dengan calon jama'ah yang akan bergabung, *Ketiga*, Penampilan (appreance), selain memperhatikan sikap yang berakhlakul karimah karyawan PT. Nur Haramain Mulia pun harus memiliki penampilan rapi dalam memberikan pelayanan dalam kepada jama'ah. *Keempat*, Perhatian (attention), karyawan PT. Nur Haramain memperhatikan setiap kebutuhan jama'ah haji juga terhadap saran dan kritik dari calon jama'ah. *Kelima*, Tindakan (action), cepat, tanggap dalam dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, *Keenam*, Tanggung jawab (accountability) memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap jama'ah, *Ketujuh*, menerapkan agenda reoni tahunan untuk menjaga tali silaturahmi antar jama'ah haji. Bila diilustrasikan dalam format flowchrad maka strategi layanan prima sebagai berikut



Gambar 1 strategi layanan prima dalam meningkatkan volume jamaah

Pelayanan prima yang sudah diterapkan oleh PT Nur Haramain Mulya sudah bagus dalam melayani jamah, serta alangkah lebih baiknya pengurus PT. Nur Haramain Mulia melengkapi apa saja yang masih dalam kekurangan dalam pandangan masyarakat seperti, Memiliki tempat manasik tersendiri, agar tidak mengganggu aktivitas-aktivitas santri-santri, terus memprioritaskan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah kepada Allah SWT melalui

travel yang telah dipercaya, tetap menjaga dan meningkatkan mutu dan pelayanan agar calon jamaah terus membeli dan bergabung bersama PT Nur Haramain Mulia.

DAFTAR PUSAKA

- Ariyani, E. D. (2010). PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI BANDUNG Emma Dwi Ariyani. *JURNAL ILMU ADMINISTRASI*, VII(1), 19-24.
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1-10.
- Bisnis, A., Spp, P., Pondok, D. I., & La, P. (n.d.). *Jurnal Studia*. 1(1), 109-120.
- Fahham, A. M., Jenderal, S., Ri, D., & Ii, N. (2015). Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah dan Penanganannya. *Penyelenggaraan Ibadah Haji: Masalah Dan Penanganannya*, 1(1), 201-218.
- Hasanah, F. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta. *Keluarga*, Vol.2(No.1), 8-14.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>
- Istianah, I. (2017). Hakikat Haji Menurut Para Sufi. *Esoterik*, 2(1), 30-44. <https://doi.org/10.21043/esoterik.v2i1.1900>
- Mamesah, P. R. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Lucky Inn Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 46-52.
- Musriati A. (2013). Pengertian Haji. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Rohaeni & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318. <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>
- Soares, A. P. (2013). 濟無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Sulaiman, S. (2014). Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH di Kabupaten Jepara. *Analisa*, 21(1), 51. <https://doi.org/10.18784/analisa.v21i1.27>
- Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE " Jurnal Bisnis & Akuntansi,"* 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Wildayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. 17(September), 165-182.
- Wowor, M. C. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Klappertaart Di Kartini Cake and Bakery Manado. *Cocos*, 6(9).