

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang strategi membangun kepuasan jamaah haji dan umroh pada PT. Falisha Mulia Al-Hadi dalam perspektif ekonomi Islam. Tujuan penelitian ini untuk memberikan strategi yang membangun kepuasan jamaah haji dan umroh dalam perspektif ekonomi Islam.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kualitatif dengan metode delphi, dimana pada metode ini dapat mengumpulkan pendapat dari sekelompok ahli pakar yang bertujuan untuk memberikan solusi yang membangun terhadap permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara kepada ahli pakar dan juga dokumentasi.

Setelah peneliti melakukan wawancara, maka terdapat hasil penelitian bahwa dalam membangun suatu bisnis harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: terpenuhinya harapan konsumen, sikap konsumen dalam menggunakan produk, merekomendasikan kepada pihak lain, kualitas layanan, loyalitas, reputasi yang baik, dan lokasi. Dengan adanya permasalahan yang ada, maka peneliti mencoba untuk memberikan masukan dengan adanya wawancara kepada keempat pihak informan bahwasanya kepuasan jamaah/ konsumen yang paling utama harus memperhatikan kualitas layanan, seperti: melayani konsumen dari awal sampai akhir transaksi dengan baik, memberikan suatu produk dengan mutu dan kualitas yang baik, serta memiliki skill komunikasi yang baik dengan konsumen. Oleh karenanya, perusahaan juga sangat membutuhkan tenaga ahli yang professional di setiap bidangnya supaya semuanya bisa terealisasi dengan baik. Selain itu, perusahaan juga membutuhkan masukan dalam membangun kepuasan jamaah yaitu membangun hubungan kerjasama secara terang oleh beberapa figure, memanfaatkan media yang cukup canggih (media cetak dan elektronik), gebyar tour masyarakat, adanya beasiswa yang dibangun oleh perusahaan terhadap kampus tertentu bagi orang yang tidak mampu, adanya bonus bonus umroh, dan kerjasama dengan kampus yang memiliki background Islami. Sebagaimana yang ada pada terjemahan dari suatu ayat yaitu: *“Nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya”*.

Kata kunci: Strategi, Kepuasan, Perspektif Ekonomi Islam.

ABSTRACT

This thesis examines the strategy to build satisfaction of pilgrims and Umrah pilgrims at PT. Falisha Mulia Al-Hadi in the perspective of Islamic economics. The purpose of this study is to provide a strategy that builds the satisfaction of Hajj and Umrah pilgrims in an Islamic economic perspective

The type of research used by the researcher is qualitative research with the Delphi method, where this method can collect opinions from a group of experts which aims to provide constructive solutions to problems that occur in the company. Data collection techniques used in the form of interviews with experts and also documentation.

After the researchers conducted interviews, there were research results that in building a business one must pay attention to several things, namely: fulfillment of consumer expectations, consumer attitudes in using products, recommending to other parties, service quality, loyalty, good reputation, and location. Given the existing problems, the researchers tried to provide input by interviewing the four informants that the satisfaction of the congregation/consumers was the most important thing to pay attention to the quality of service, such as: serving consumers from the beginning to the end of the transaction well, providing a product with quality and good quality, and have good communication skills with consumers. Therefore, the company also really needs professional experts in each field so that everything can be realized properly. In addition, the company also needs input in building congregational satisfaction, namely building open cooperative relationships by several figures, utilizing quite sophisticated media (print and electronic media), celebrating community tours, providing scholarships built by the company for certain campuses for people who don't able, there are bonuses for Umrah bonuses, and collaboration with campuses that have an Islamic background. As is in the translation of a verse, namely: "Spend (in the way of Allah) some of the results of your good and good efforts and some of what we bring out from the earth for you and do not choose bad and bad and then you spend from it even though you yourself do not want to take it. but by squinting at it."

Keywords: Strategy, Satisfaction, Islamic economic perspective.