

## STRATEGI PELAYANAN IBADAH HAJI DAN UMROH di PT. SUTRA TOUR HIDAYAH LAMONGAN

Siti Noor Aliya<sup>1</sup>, Ahmad Ubaidillah<sup>2</sup>, Moh. Ah. Subhan. Za<sup>3</sup>

Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Lamongan

e-mail: [1aliyanoor854@gmail.com](mailto:1aliyanoor854@gmail.com), [2ubaidmad@gmail.com](mailto:2ubaidmad@gmail.com),

[3ma.subhan.za@gmail.com](mailto:3ma.subhan.za@gmail.com)

**Abstract:** *Every Muslim always wants to perfect his worship again by performing Hajj and Umrah if he is able, the process of organizing Hajj and Umrah must continue every year. Hajj and Umrah organizers aim to provide services, guidance and protection to prospective pilgrims, service is the company's ability to provide good service to consumers so that consumers feel satisfied. One of them is PT Sutra Tour Hidayah Lamongan which is engaged in services in providing services for prospective pilgrims for Hajj and Umrah. The focus of the problem discussed in this study is How is the strategy of Hajj and Umrah services at PT Sutra Tour Hidayah Lamongan?. This research is entitled Strategy of Hajj and Umrah Services at PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan using qualitative research and descriptive approach, data collection techniques using interviews and documentation. The results of this study are the service strategy of PT Sutra Tour Hidayah applying service principles according to an Islamic perspective, namely: being gentle, please help, look good, be polite and according to the rules, be honest, be responsible and not favoritism in serving the congregation, and be quick to respond. in responding to complaints experienced by the congregation.*

**Keywords:** *service strategy*

### A. Pendahuluan

Setiap umat muslim di dunia ini menginginkan kesempurnaan dalam beribadah kepada Allah SWT, dengan menjalankan perintah-perintahnya dan menjauhi larangan-larangannya. Salah satu menjalankan perintahnya dengan menunaikan ibadah haji dan umrah.

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang harus dilaksanakan setiap umat muslim jika mampu. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an pada surat Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ  
حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ  
الْعَالَمِينَ ٩٧ ﴿١﴾

*Artinya:Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.<sup>1</sup>*

Proses penyelenggaraan haji senantiasa tetap berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya, dan kemasyarakatan yang ada. Artinya, dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada, penyelenggaraan ibadah haji dan umroh bagi calon jamaah haji dan umrah Indonesia sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang ibadah haji, bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.<sup>2</sup>

Peluang inilah yang nantinya akan menarik perhatian pihak biro penyelenggara ibadah haji dan umroh untuk merekrut calon jamaah baru. Dari pihak tersebut berlomba-lomba untuk menawarkan fasilitas terbaik dalam pembinaan, pelayanan, perlindungan bagi calon jamaah baru haji dan umroh agar lebih khusyu', tenang dan nyaman dalam melaksanakan ibadah haji di tanah makkah.<sup>3</sup>

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan konsumen dan mengembangkan suatu perusahaan. Yang menjadikan salah satu faktor konsumen memilih perusahaan baik berupa produk atau jasa mengenai persepsi pada perusahaan tersebut. Dimana persepsi atau pandangan masyarakat dengan adanya kepuasan, kepercayaan dan pengalaman terhadap suatu perusahaan disebut citra.

PT. Sutra Tour Hidayah adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa untuk melayani perjalanan haji dan umroh yang sudah mendapatkan izin resmi dari Kementrian Agama untuk memberangkatkan haji dan umroh. Alasan penulis memilih PT Sutra Tour Hidayah sebagai tempat penelitian, karena

---

<sup>1</sup> Muhammad Ferdinan, "Mushaf Kita Suci Al Quran, Al Quranul Karim, Quran Terjemah Bahasa Indonesia," *mushaf id*, diakses November 10, 2020, <https://www.mushaf.id/surat/ali-imran/>.

<sup>2</sup> "UU Republik Indonesia" no 13 (2008).

<sup>3</sup> Ahmad Yasin, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* vol 3 (2017): 208–219.

penulis melihat PT. Sutra Tour Hidayah sebagai travel yang dipercaya dan memiliki pelayanan yang baik. Terbukti setiap tahunnya memiliki jamaah haji dan umroh yang bergabung di PT. Sutra Tour Hidayah. Sehingga penulis mempunyai pertanyaan terkait strategi pelayanan yang ada di PT. Sutra Tour Hidayah tersebut. Bagaimana strategi pelayanan yang digunakan di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan dalam meningkatkan citra positif di masyarakat.

## **B. Kajian Teori**

### **Strategi Pelayanan**

#### **Pengertian Strategi**

Menurut Sondang P. Siagian strategis merupakan tindakan dan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi tertinggi untuk mencapai suatu tujuan dalam jangka panjang.<sup>4</sup> Strategi merupakan faktor utama yang bertujuan penting agar perusahaan dapat berkembang dan mewujudkan apa yang diinginkan perusahaan dengan baik.

#### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Kasmir pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>5</sup> Bisnis yang bergerak di bidang jasa harus memiliki berbagai macam strategi yang sudah dirancang oleh perusahaan salah satunya dengan menerapkan strategi pelayanan yang terbaik.

#### **Pelayanan Dalam Perspektif Islam**

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang

---

<sup>4</sup> Evri Novianto, *Manajemen Strategis* (Sleman: CV Budi Utama, 2019).

<sup>5</sup> Zelvi Dianita, *Strategi Pelayanan di PT Arminareka Perdana Cabang Surabaya* (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019).

merasakan kepuasan secara maksimum. Menurut Fadla konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*), mengutarakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam surat Al Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحُلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا  
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ  
وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن  
صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ  
شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*

Maksud ayat diatas adalah diibaratkan orang yang berilmu membantu orang lain dengan ilmu pengetahuan yang dimilikinya, orang kaya membantu dengan kekayaannya, Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al -Baqarah ayat 185 yang artinya:

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ  
الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۖ وَمَن  
كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ  
الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ  
مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu, dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur.

3. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama. Dalam Islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: 1). Mereka yang berbuat bagus, bertaqwa dan mulia disisi Allah. 2). Orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Hujarat ayat 13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ  
لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَىٰكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

Ayat diatas menjelaskan bahwa kita dianjurkan Allah bersosialisasi kepada masyarakat tana harus memandang agama, bangsa, suku atau golongan apapun.

4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada

pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadis yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”. Sebagaimana firman Allah SWT yang dijelaskan dalam surat Ali Imron ayat 159:

فَمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن تَطَوَّلُوا عَلَيْهِمْ وَأَسْتَعْفِرُوا لَهُمْ سَبَّحُوا بِحَمْدِ اللَّهِ فِي حَبَشٍ أَدْنَىٰ مِّنَ الْأَرْضِ وَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ سَبْعِينَ مِائَةً أَوْ مِائَةً عَشْرًا مِّنَ النَّاسِ أُولَٰئِكَ لَهُمْ أَجْرٌ كَبِيرٌ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis.

Menurut Hafihuddin dan Tanjung menyatakan budaya kerja dalam Islam mengacu kepada sifat-sifat Nabi SAW adalah kesuksesan Nabi Muhammad saw berbisnis dilandasi oleh:

- 1) *Shiddiq* (jujur) Berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dengan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan.

- 2) *Istiqamah*, Berarti konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. *Istiqamah* dalam kebaikan ditampilkan dalam keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.
- 3) *Fathanah*, Berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.
- 4) *Tabligh* (kesopanan dan keramahan) Yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran islam. *Tabligh* yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentatif dan persuasif akan membutuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.
- 5) *Amanah* (tanggung jawab) Amanah berarti memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal.<sup>6</sup>

### **Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan dan memberikan fokus pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Menurut Sutopo dan Adi Suryanto pelayanan dilakukan dari 2 sektor yaitu :

1. Sektor Publik

Dalam sektor publik pelayanan didasarkan pada asumsi bahwa pelayanan merupakan pemberdayaan.

2. Sektor Bisnis

Dalam sektor bisnis pelayanan memiliki tujuan atau dapat berorientasi mendapatkan profit (Keuntungan).<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* vol 2 (2018): 8.

<sup>7</sup> Ratna Suminar dan Mia Apriliawati, "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon," *jurnal sekretari* vol 4 (2017): 8.

### C. Metode

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis metode kualitatif serta pendekatan Deskriptif, subyek pada penelitian ini adalah PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan, untuk teknik pengumpulan data menggunakan *interview* (wawancara) dan dokumentasi, data berhasil terkumpul selanjutnya akan dianalisis dengan model *Miles* dan *Huberman*.

### D. Hasil dan Pembahasan

#### Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan

Pelayanan merupakan hal paling utama dalam menarik perhatian para konsumen agar calon konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.<sup>8</sup> Strategi pelayanan PT Sutra Tour Hidayah adalah dengan memperhatikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan para jamaah. Seperti yang dijelaskan pada teori menurut Fadla bahwa konsep pelayanan dalam islam ada lima<sup>9</sup>, yaitu:

1. Prinsip lemah lembut (*Al-Layin*)

Dalam memberikan pelayanan pada konsumen karyawan PT Sutra Tour Hidayah harus bersikap lemah lembut, ramah, berpakaian sopan, formal dan sesuai aturan agar jamaah bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, karena kenyamanan para jamaah haji dan umroh merupakan prioritas utama bagi PT Sutra Tour Hidayah. Dan untuk sarana komunikasi pihak perusahaan sendiri menggunakan telepon kantor dan handphone pribadi untuk berkomunikasi dengan para jamaah tentunya karyawan tetap harus menerapkan sikap lemah lembut dan ramah meskipun berkomunikasi via telepon.<sup>10</sup>

2. Prinsip tolong-menolong (*Ta'awun*)

Dalam memberikan pelayanan terbaik karyawan PT Sutra Tour Hidayah memberikan empati atau perhatian lebih pada para jamaah haji dan umroh dengan bertanya kepada para jamaah apa yang dibutuhkan dan membantu para jamaah ketika ada masalah dalam proses pendaftaran maupun proses

---

<sup>8</sup> Taufiqurokhman dan Evi Satispi, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Tangerang: UMJ Press, 2018).

<sup>9</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah."

<sup>10</sup> Rufa, "wawancara" (Lamongan: 26 April, 2021).



pemberangkatan ke Saudi Arabia sampai kembali ke Tanah Air.

3. Prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*)

Dalam memberikan pelayanan terbaik karyawan PT Sutra Tour Hidayah bertindak melayani konsumen dengan cepat tanggap dan responsif, misalnya ketika jamaah ada yang kurang membawa perlengkapan seperti lupa membawa mukenah atau atribut haji dan umroh lainnya, maka selaku pihak perusahaan sudah menyediakan untuk berjaga-berjaga danantisipasi.

4. Prinsip persamaan (*Musawah*)

Dalam memberikan pelayanan terbaik karyawan PT Sutra Tour Hidayah tidak membeda-bedakan sesama para jamaah baik jamaah yang memakai paket vip atau paket yang biasa, dalam hal ini pihak perusahaan menumbuhkan kepercayaan kepada para jamaah haji dan umroh dengan memberikan beberapa jadwal keberangkatan haji dan umroh. Sehingga para jamaah bisa memilih tanggal sesuai keinginan, karena setiap bulannya PT Sutra Tour Hidayah selalu memberangkatkan tiga sampai empat jadwal keberangkatan.

5. Prinsip saling mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai atau menyayangi saudara sendiri dalam artian karyawan PT Sutra Tour Hidayah dalam melayani para jamaah harus memberikan jasa yang sesuai dengan keinginan para jamaah dan memperlakukan para jamaah dengan baik seperti memperlakukan diri sendiri atau saudara sendiri. Namun dalam prinsip ini PT Sutra Tour Hidayah juga menerapkan strategi untuk menarik konsumen dengan cara mulut ke mulut (*Word of Mouth*).<sup>11</sup> Cara ini menjadi sangat fenomena marketing yang sangat menarik karena tidak membutuhkan biaya yang besar, pihak perusahaan hanya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik lagi sehingga nantinya banyak calon jamaah yang akan ikut gabung dan mendaftar di PT Sutra Tour Hidayah.

---

<sup>11</sup> Lifyah, "wawancara" (Lamongan: 26 April, 2021).

### **E. Simpulan**

Strategi pelayanan ibadah haji dan umroh di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan meliputi yaitu: PT Sutra Tour Hidayah selalu menerapkan prinsip pelayanan berdasarkan perspektif islam seperti bersikap lemah lembut tolong menolong, berpenampilan yang baik, sopan dan sesuai aturan, bersikap jujur, bertanggung jawab dan tidak pilih kasih dalam melayani jamaah, dan cepat tanggap dalam merespon keluhan yang dialami jamaah.

### **F. Saran**

Agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi dunia ekonomi syariah khususnya bagi praktisi dan akademisi, maka dipandang perlu untuk mengadakan penelitian lanjutan yang berpijak dari hasil penelitian ini, yaitu: Saran bagi peneliti lebih lanjut agar dapat melakukan penelitian terhadap pokok bahasan lainya karena penelitian ini hanya mengambil satu pokok bahasan pada strategi pelayanan. Maka dari itu diharapkan ada penelitian lebih lanjut mengenai model atau pembahasan lainya yang lebih mendalam dan menarik.

## **Daftar Rujukan**

- Apriliawati, Ratna Suminar dan Mia. "Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon." *jurnal sekretari* vol 4 (2017): 8.
- Dianita, Zelvi. *Strategi Pelayanan di PT Arminareka Perdana Cabang Surabaya*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Ferdinan, Muhammad. "Mushaf Kita Suci Al Quran, Al Quranul Karim, Quran Terjemah Bahasa Indonesia." *mushaf id*. Diakses November 10, 2020. <https://www.mushaf.id/surat/ali-imran/>.
- Lifiyah. "wawancara," 2021.
- Novianto, Evri. *Manajemen Strategis*. Sleman: CV Budi Utama, 2019.
- Nurhadi. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah." *Jurnal Ekonomi dan*

*Bisnis* vol 2 (2018): 8.

Rufa. “wawancara,” 2021.

Satispi, Taufiqurokhman dan Evi. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press, 2018.

Yasin, Ahmad. “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada PT Safina Assalam Tour Gambut.” *Jurnal Ilimiah Ekonomi Bisnis* vol 3 (2017): 208–219.

“UU Republik Indonesia” no 13 (2008).