

ABSTRAK

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PRIORITAS PEMBUATAN PASPOR UNTUK JAMAAH UMRAH DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI BENGKULU

Oleh Anggi Anggara, Idwal B, MA, Faisal Muttaqin, SE. M.SM

Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

anggianggara097@gmail.com idwalkincai@gmail.com, Faisalmuttaqin@yahoo.com

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang bisa dilakukan dengan cara membandingkan jenis pelayanan yang satu dengan jenis pelayanan lainnya. Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang bisa dilakukan dengan cara membandingkan jenis pelayanan yang satu dengan jenis pelayanan lainnya, Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan sa'i di antara Shofa dan Marwah. Pelaksanaan Umrah ini didasarkan pada firman Allah SWT terdapat pada surah Al-Baqarah ayat 196. Hukum Ibadah Umrah Dikutip dari buku Fiqih Umroh karangan Muhammad Ajib, Lc., MA., Madzhab Hanafi dan Madzhab Maliki s. Sumber penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara jurnal ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai tentang tingkat penilaian kualitas pelayanan prioritas untuk jamaah umrah dalam pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu, penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif atau metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya.

Kata kunci :Optimalisasi, kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor untuk jamaah umrah.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Madzhab Imam Syafi'i karangan Wahyudi Ibnu Yusuf, umrah secara bahasa artinya ziarah berkunjung atau berziarah untuk melaksanakan ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Setiap orang yang melakukan ibadah haji wajib melakukan umrah, yaitu perbuatan ibadah yang merupakan kesatuan dari ibadah haji. Pelaksanaan umrah ini didasarkan pada firman Allah SWT di surat Al Baqarah ayat 196.

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah."

Mengenai hukum umrah, ada beberapa perbedaan pendapat. Menurut Imam Syafi'i hukumnya wajib. Menurut Mazhab Maliki dan Mazhab Hanafi hukumnya sunah mu'akkad (sunah yang dipentingkan). Umrah diwajibkan bagi setiap muslim hanya 1 kali saja, tetapi banyak melakukan umrah juga disukai, terlebih jika dilakukan di bulan Ramadhan. Hal ini didasarkan pada hadist Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang artinya 'Umrah di dalam bulan Ramadhan itu sama dengan melakukan haji sekali'. Umrah (bahasa Arab: *عمرة*) adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram.

Pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan sa'i antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari miqat. Sering disebut pula dengan haji kecil. Perbedaan umrah dengan haji adalah pada waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun) dan hanya di Mekkah, sedangkan haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara tanggal 8 Dzulhijjah hingga 12 Dzulhijjah serta dilaksanakan sampai ke luar kota Mekkah.¹

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, sekitar 80% penduduk Indonesia adalah muslim. Pada umumnya masyarakat muslim Indonesia melaksanakan umrah menuju Masjidil Haram di Arab Saudi melalui travel umrah atau sebuah perusahaan travel atau biro perjalanan yang khusus menyelenggarakan jasa perjalanan umrah yang banyak tersebar di Indonesia. Mereka menyediakan berbagai fasilitas yang memudahkan jamaah sehingga konsentrasi jamaah hanya pada pelaksanaan ibadah umrah saja di Masjidil Haram di Mekkah dan Madinah. Travel umrah bekerja sama dengan hotel di sekitar Masjidil Haram sehingga sangat memudahkan jamaah. Pada umumnya biro perjalanan umrah menetapkan beberapa paket umrah dan yang paling minimal adalah 9 hari perjalanan dari Indonesia ke Arab Saudi dan kembali ke Indonesia lagi.²

Hukum Ibadah Umrah Dikutip dari buku Fiqih Umroh karangan Muhammad Ajib, Lc., MA., Madzhab Hanafi dan Madzhab Maliki sepakat bahwa hukum ibadah umrah adalah sunnah

¹ <https://kumparan.com/berita-hari-ini/hukum-ibadah-umrah-dan-keutamaannya-bagi-umat-islam-1xSXZreiMKT>.

² <https://id.wikipedia.org/wiki/Umrah>.

bagi yang mampu melaksanakannya. Artinya, jika tak mengerjakannya meski sudah mampu, ia tak akan berdosa. Sedangkan menurut Madzhab Syafi'iy dan Madzhab Hanbali, hukum ibadah umrah adalah wajib bagi yang mampu melaksanakannya. Artinya, jika ada orang yang mampu tak mengerjakannya, maka ia berdosa.³

Menurut Stanton, Pemasaran adalah suatu sistem total dari kelainan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang dan jasa-jasa yang dapat memuaskan keinginan dari konsumen.

Menurut Kotler, Pemasaran adalah suatu proses sosial dengan mana Individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai individu dengan kelompok yang lainnya.

Menurut Fandy Tjiptono, Jasa dapat diartikan sebagai setiap aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contohnya Bengkel, trevei, salon, rumah sakit dan lain-lain.

Menurut Kotler, Jasa adalah setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan pemilikan sesuatu.

Menurut J.Stanton, Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak dapat diraba , yang merupakan pemenuhan kebutuhan untuk menghasilkan jasa

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan didalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak Prof. Dr. Warsito Utomo dan, Administrasi Publik Baru Indonesia, perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air. Paspor merupakan bukti identitas diri di luar

³ <https://kumparan.com/berita-hari-ini/hukum-ibadah-umrah-dan-keutamaannya-bagi-umat-islam-1xSXZreiMKT>.

tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda yaitu :

- a) Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- b) Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.
- c) Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu membuka Layanan Khusus Prioritas. Layanan ini dibuka pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu Jl. Pembangunan No.23, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu, Bengkulu 38225. hari senin – jum'at pukul 08.00-16.00 WIB dan terbatas hanya untuk 30 kuota saja. Layanan ini memungkinkan pemohon datang langsung (walk in) tanpa harus menggunakan antrian paspor online. Pemohon yang akan dilayani pada pelayanan khusus ini adalah Lansia diatas 65 tahun, Ibu hamil atau menyusui, Balita (dibawah lima tahun), Difabel atau penyandang disabilitas dan Orang sakit yang diberikan surat keterangan dari rumah sakit (dengan diagnosis pasti).⁴

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya.

Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.⁵

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang

⁴ <https://imigrasibengkulu.com/paspor-bagi-calon-jamaah-haji/>

⁵ Silalahi, Ulber.2010. Metode Penelitian Sosial.Bandung : PT Refika Aditama.

pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.⁶

Penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (field research). Penelitian lapangan atau penelitian empiris dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh di tempat penelitian. Dalam hal ini adalah untuk mencari data tentang Optimalisasi Pelayanan Prioritas pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.⁷

1) Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Topik yang diteliti tentang optimalisasi kualitas pelayanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan paspor dalam hal ini yang menjalankan pelayanan atau menangani pengurusan paspor dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu di Jl. Pembangunan No.23, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

2) Informan Penelitian

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai- 58 nilai, sikap , proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan yang di maksud adalah :⁸

- a. Kepala seksi lalu lintas keimigrasian
- b. Pegawai operasional yang mengurus paspor (petugas loket)

3) Sumber Data dan Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah :

- a) Data primer Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu

⁶ Sugiono.2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.

⁷ Sugiono,memahami penelitian kualitatif, bandung : alfabeta,2010.

⁸ Sugiono,memahami penelitian kualitatif, bandung : alfabeta,2010.

dengan melakukan wawancara (interview) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

- 1) Wawancara Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode in-depth interview, dimana peneliti dan informan/responden berhadapan langsung (face to face) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.
- 2) Observasi Dilakukan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti observasi dengan partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian.
- b) Data sekunder Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara : Penelitian kepustakaan Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4) Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah peneliti.

A. Pembahasan

Dilihat dari observasi, penulis mewawancarai langsung ditempat penelitian dan juga berdasarkan data-data yang penulis dapatkan selama melakukan penelitian mengenai optimalisasi kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor umrah melalui wawancara dan observasi selanjutnya adalah menganalisis antara teori dengan praktik dilapangan.

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata optimalisasi diambil dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Sedangkan pengoptimalan berarti proses atau cara atau perbuatan pengoptimalan (menjadikan paling baik atau paling tinggi). Jadi optimalisasi merupakan sistem atau upaya menjadikan paling baik atau tinggi.

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses dan langkah untuk memanfaatkan sesuatu dalam berbagai hal yang diatur untuk mencapai tujuan tertentu dan membawa dampak yang positif bagi tujuan yang akan dicapai.

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

adapun dalil yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan yaitu:

” dan ketahuilah bahwa allah maha kaya lagi maha terpuji.” Qs, Al-baqarah 2:267.

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk.

Parasuraman dalam Nasution menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

- a) Layanan yang dirasakan, terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.
- b) Layanan yang diharapkan, terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.⁹

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh publik dalam berbagai urusan dan kebutuhan. Mulai dari tingkat sederhana ke tingkatan yang paling kompleks. Ada 3 tingkatan harapan pelanggan mengenai kualitas :

- a) Tingkatan sederhana, atau adanya jaminan bahwa publik akan mendapatkan layanan.
- b) Tingkatan menengah, mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- c) Tingkatan tinggi, mendapatkan kesenangan dan kenyamanan.

Dalam menjaga kualitas pelayanan yang prima, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai acuan pengembangan kualitas pelayanan terhadap publik. Survey yang dilaksanakan setiap hari akan direkapitulasi setiap bulan dengan tujuan sebagai bahan acuan untuk peningkatan pelayanan seperti melakukan

⁹ M. Nur Nasution. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

inovasi pengembangan teknologi, sarana prasarana dan fasilitas pelayanan prioritas dalam melayani masyarakat.

Dalam melayani ada beberapa faktor pendukung yang ikut memengaruhi pelayanan yakni, sarana dan prasarana yang digunakan, gedung dan ruangan, teknologi yang digunakan, kualitas produk serta faktor lainnya. Faktor pendukung lainnya juga perlu diperhatikan perlu diingat bahwa pelanggan yang datang ke perusahaan merupakan tamu penting dan tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan maksimal, faktor sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan juga harus disediakan karena faktor ini sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya, serta dapat membuat konsumen puas dan juga nyaman,

Di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu sudah juga mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik. Untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor pihak pegawai imigrasi melakukan pelatihan/ training dengan mengundang dari pihak bank karena standar pelayanan bank sangat bagus.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya sebagai upaya hasil pembahasan penulis skripsi ini dan melakukan pengamatan kualitas pelayanan kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam menjaga kualitas pelayanan yang prima, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai acuan pengembangan kualitas pelayanan terhadap publik. Survey yang dilaksanakan setiap hari akan direkapitulasi setiap bulan dengan tujuan sebagai bahan acuan untuk peningkatan pelayanan seperti melakukan inovasi dan pengembangan teknologi dalam melayani masyarakat.

Di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu sudah juga mempunyai fasilitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang dibutuhkan. Dengan adanya fasilitas dan sarana prasarana yang memadai maka konsumen menjadi terpuaskan karena yang diharapkan dalam pelayanan dapat tercapai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Begong Suryanto dan Sutianah, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta, Kencana, 2010), 39
Cik Hasan Bisari, *Penuntunan Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi* (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2001), 43.
Direktur jendral imigrasi Kemenkum dan HAM RI.

Glueck .2001, Alih Bahasa Kusuma Wijaya. 2001. Pemasaran Jasa Edisi Indonesia Jilid I . Jakarta.
<http://repositori.uinalauddin.ac.id/14580/1/Andi%20Palma%2010400114379.pdf>
<http://repository.stimart-amni.ac.id/82/3/BAB%202.pdf>
<https://core.ac.uk/download/pdf/77620694.pdf>
<https://imigrasibengkulu.com/paspor-bagi-calon-jamaah-haji/>
<https://kanimbatam.kemenkumham.go.id/page/eazy-passport>
<https://kanimbengkulu.kemenkumham.go.id/sejarah-imigrasi-bengkulu/>
<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
<https://kumparan.com/berita-hari-ini/hukum-ibadah-umrah-dan-keutamaannya-bagi-umat-islam-1xSXZreiMkT>
<https://www.imigrasi.go.id/id/profil-visi-misi/>
<https://www.kompas.com/tren/read/2020/02/05/144351565/berikut-cara-membuat-paspor-untuk-lansia-tidak-perlu-antre-online?page=all>
Khotim, Muhammad, <https://id.wikipedia.org/wiki/Umrah>.
M. Nur Nasution. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
Pusat Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat), (Jakarta:PT, Gramedia Pustaka Utama, 2008)
Silalahi, Ulber.2010. Metode Penelitian Sosial.Bandung : PT Refika Aditama.
Stanton Wilian J. Alih Bahasa Kusuma Wijaya. 1995 *Prinsip Pemasaran Jasa* Edisi Indonesia, Jilid 1 Edisi Ketujuh Erlangga Jakarta.
Stanton Wilian J. Alih Bahasa Kusuma Wijaya. 2001. *Prinsip Pemasaran Jasa* Edisi Indonesia. Jilid Ketujuh, Erlangga Jakarta.
[Sugiono,memahami penelitian kualitatif, bandung : alfabeta,2010.](#)
Sugiono.2009. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta
Toni Wijaya.(2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta. PT INdeks.
Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PTIndeks
Yanhar Jamaludin, “Model Peningkatan Kualitas”, Jurnal Tapis, Vol.12 No 1(JanuariJuni 2016)
Zulian Yamit.(2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.