

## **ABSTRAK**

Siti Noor Aliya. 2021. “**Analisis Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT. Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan**”. Skripsi. Universitas Islam Lamongan.

Penelitian ini berjudul Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Citra Positif di PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan dalam mengumpulkan datanya menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan jamaah haji dan umroh di PT Sutra Tour Hidayah dalam meningkatkan citra positif. Yang mana PT Sutra Tour Hidayah memiliki beberapa cara dalam meningkatkan citra positif diantaranya yaitu: selalu memberikan diskon di setiap produk-produk yang ada PT Sutra Tour Hidayah, banyaknya keunggulan-keunggulan yang dimiliki PT Sutra Tour Hidayah, Berpenampilan yang baik, sopan dan sesuai aturan perusahaan, bersikap ramah, jujur, bertanggung jawab, dan tidak pilih kasih dalam melayani jamaah, selalu mengutamakan kepuasan pelanggan, Cepat tanggap dalam merespon keluhan yang dialami jamaah. Sehingga banyak yang berminat dan bergabung di PT Sutra Tour Hidayah.

Kata kunci: strategi pelayanan, Citra Positif