

## ABSTRAK

**STANDAR PELAYANAN PT. MUHIBBAH MULIA WISATA PEKANBARU  
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI AGAMA REPUBLIK  
INDONESIA NO. 8 TAHUN 2018  
RAMADHANI  
132310033**

*Penelitian ini dilatarbelakangi banyaknya bermunculan travel umroh yang memberikan pelayanan kepada jamaah. Akan tetapi, belum banyak yang mengkaji tentang standar pelayanan tersebut. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan. Di samping itu berdasarkan pra riset perkembangan jumlah jamaah umroh PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru terjadi fluktuasi jumlah jamaah umroh dan pendapatan perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah aspek bimbingan ibadah umroh, transportasi jamaah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jamaah, perlindungan jamaah dan petugas konsumsi, administrasi dan dokumentasi umroh. Jenis penelitian adalah penelitian deskriptif. sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi diambil dari data terakhir tahun 2017 yaitu sebanyak 1.678 jama'ah. Dengan teknik pengambilan simple random sampling menjadi 94 jamaah. Namun yang mengembalikan hanya 49 orang, dari data dengan 49 orang inilah yang diolah oleh peneliti. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data ditransformasikan dari data kualitatif menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor pada angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru telah melalui jawaban responden yang populasinya 1.678 jamaah dengan sampel 49 jamaah berada pada skor 82%, yang berarti Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.8 Tahun 2018 adalah "Sangat Baik".*

Kata kunci: *Standar, Pelayanan, Travel, Umroh*