

ab permasalahan tersebut, metode yang di-
litatif. Peneliti menggunakan pendekatan
data yang lebih mendalam, terpercaya, dan
mendapatkan hasil yang diinginkan. Sedangkan
menggunakan teknik observasi, wawancara, dan
pemasaran melalui pelayanan alumni jama'ah
an metode kepuasan pelanggan sebagai indikator.
Adapun proses kepuasan pelanggan yang di-
en kombinasi sebagai tercapainya sebuah ke-
IH An-Nur sudah sangat baik dalam melak-
nan alumni jama'ah haji, sehingga keper-
sangat diperhatikan, mengingat kepuasan pe-
stern Pemasaran melalui Pelayanan Alumni

Fokus masalah yang diteliti adalah bagaimana sistem pemasaran melalui pelayanan alumni jama'ah haji di KBIH An-Nur Surabaya ?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, metode yang digunakan adalah metode Penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena bisa mendapatkan data yang lebih mendalam, terpercaya, dan bermakna, sehingga peneliti bisa mendapatkan hasil yang diinginkan. Sedangkan dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dalam sistem pemasaran melalui pelayanan alumni jama'ah haji, pihak KBIH An-Nur menerapkan metode kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan. Adapun proses kepuasan pelanggan yang diterapkan KBIH An-Nur meliputi 7 elemen kombinasi sebagai tercapainya sebuah kepuasan pelanggan. Jadi, dari pihak KBIH An-Nur sudah sangat baik dalam melakukan sistem pemasaran melalui pelayanan alumni jama'ah haji, sehingga kepercayaan alumni terhadap KBIH An-Nur sangat diperhatikan, mengingat kepuasan pelanggan sebagai tujuan.

Kata kunci : Sistem Pemasaran melalui Pelayanan Alumni Jama'ah Haji.