

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Kajian Penelitian yang Relevan.....	7
F. Landasan Pemikiran	11
G. Langkah-Langkah Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Kajian Konseptual.....	27
1. Implementasi	27
2. Pelayanan Ibadah Umrah.....	31
3. Kepuasan Jemaah	39
4. Ibadah Umrah	44

B. Kajian Teoritis	55
1. Teori Pelayanan Zeithaml dan Parasuraman	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum PT Jejak Imani	58
1. Sejarah Jejak Imani Bandung	58
2. Visi dan Misi PT Jejak Imani Berkah Bersama.....	59
3. Keunggulan Travel Jejak Imani.....	60
4. Produk Layanan Jasa Haji dan Umrah yang diberikan PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung	61
5. Susunan Organisasi PT Jejak Imani Berkah Bersama.....	67
B. Hasil Penelitian.....	68
1. Tahapan pelayanan ibadah umrah di Jejak Imani Bandung	68
2. Kualitas pelayanan Jemaah umrah yang diberikan oleh Jejak Imani Bandung	83
3. Evaluasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung	91
C. Pembahasan	94
1. Tahapan pelayanan Ibadah Umrah Jejak Imani Berkah Bersama Bandung	95
2. Kualitas pelayanan ibadah umrah PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung	116
3. Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah di PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung	121
BAB IV PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125

DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN.....	129



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Pelayanan Administrasi.....	103
Tabel 3. 2 Pelaksanaan Bimbingan Ibadah	104
Tabel 3. 3 Pelayanan Transportasi.....	105
Tabel 3. 4 Pelayanan Akomodasi	108
Tabel 3. 5 Kualitas Konsumsi	109
Tabel 3. 6 Pelayanan Kesehatan.....	111
Tabel 3. 7 Perlindungan Jemaah Umrah	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual	17
Gambar 3. 1 Bagan Struktur Organisasi PT Jejak Imani Berkah Bersama.....	67
Gambar 3. 2 Jemaah umrah dalam perjalanan menggunakan kereta cepat	75
Gambar 3. 3 Penampilan Luar Bus Transportasi Jemaah	76
Gambar 3. 4 Form Kuesioner Survei Kepuasan Jemaah	93
Gambar 3. 5 Respon Survei Kepuasan Jemaah.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat SK Pembimbing Skripsi.....	129
Lampiran 2 Surat Permohonan Observasi	130
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	131
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	136

