

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kajian Penelitian yang Relevan	6
F. Landasan Pemikiran	9
F. Langkah-langkah Penelitian	13
Langkah-langkah penelitian ini mencakup lokasi penelitian, paradigma dan pendekatan yang digunakan, metode penelitian, jenis dan sumber data, informan, teknik pengumpulan data, teknik penentuan keabsahan data, teknik analisis data, serta rencana jadwal penelitian. Setiap sub bagian tersebut akan diuraikan secara terperinci sebagai berikut	13
BAB II	20
KAJIAN PUSTAKA	20
A. Manajemen Haji dan Umrah	20
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	27
C. Kualitas Layanan	49
BAB III	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
1. Profile PT. Al Jamarat, Aljam Tour	58
2. Visi Misi dan Komitmen	59

3.	Struktur Organisasi PT Al Jamarat	61
B.	Hasil Penelitian	61
1.	Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Cabang PT Al Jamarat Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	61
2.	Kendala dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	76
3.	Persepsi Jemaah terhadap Pelayanan di PT Al Jamarat	82
C.	Pembahasan	86
1.	Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Cabang PT Al Jamarat Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	86
2.	Kendala dalam Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	91
3.	Persepsi Jemaah terhadap Pelayanan di PT Al Jamarat	93
BAB IV	97
PENUTUP	97
A.	Kesimpulan	97
B.	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	110
Lampiran 1	110
SK Pembimbing Skripsi	110
Lampiran 2	111
Surat Izin Penelitian	111
Lampiran 3	112
Surat Balasan Penelitian	112
Lampiran 4	113
Pedoman Wawancara Penelitian	113
Lampiran 5	115
Dokumentasi Penelitian	115