

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Langkah – langkah penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Paradigma dan Pendekatan.....	10
3. Metode Penelitian	11
5. Informan dan Unit Analisis.....	14
6. Teknik Pengumpulan Data.....	15
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	16
8. Teknik Analisis Data	16
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Konseptual.....	20
1) Implementasi Strategi	20
2) Kualitas Pelayanan.....	21

3) Jemaah Umrah	21
C. Kajian Teori	22
1. Implementasi Strategi	22
2. Kualitas	28
3. Umrah	32
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
1. Sejarah dan Profil PT Miza Nusantara Travelindo	39
2. Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Perusahaan	42
3. Struktur Organisasi	44
4. Legalitas dan Keanggotaan Asosiasi	46
5. Paket dan Program Layanan	49
6. Sistem Pendaftaran dan Alur Layanan	51
B. Hasil Penelitian	53
1. Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Jemaah Umrah di PPIU Miza Tour & Travel	54
2. Pelaksanaan Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	76
3. Faktor Penunjang dan Penghambat Implementasi Strategi	80
C. Pembahasan	85
1. Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PPIU Miza Tour & Travel	85
2. Pelaksanaan Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	88
3. Faktor Penghambat dan Penunjang Implementasi Strategi	90
4. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	94
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
Lampiran – Lampiran	97
A. Surat Keputusan Skripsi	97

B.	Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	98
C.	Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing II	99
D.	Surat Permohonan Observasi.....	100
E.	Surat Balasan Obsevasi.....	101
F.	Hasil Wawancara	102
G.	Dokumentasi Wawancara	128

