

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
MOTTO	xviii
RIWAYAT HIDUP.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Akademis.....	5
2. Praktis.....	5
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Landasan Teoritis.....	6
2. Kerangka Konseptual	8
F. Langkah-Langkah Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Paradigma dan Pendekatan.....	10
3. Metode Penelitian.....	11
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	11
5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian.....	12
6. Teknik Pengumpulan Data	14
7. Teknik Keabsahan Data.....	15

8. Teknik Analisis Data	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
B. Kajian Konseptual	23
1. Konsep Implementasi <i>Total Quality Management</i> (TQM)	23
2. Konsep Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	29
3. Jemaah Umrah.....	31
4. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	33
C. Kajian Teoritis	38
1. Teori <i>Total Quality Management</i> (TQM) dalam Trilogi Juran (Joseph M. Juran)	38
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
1. Profil Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional	55
2. Visi dan Misi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional	57
3. Struktur Organisasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional.....	58
4. Produk Layanan Umrah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional	59
5. Fasilitas Standar Paket Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional	61
B. Hasil Penelitian	61
1. Perencanaan Kualitas (<i>Quality Planning</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Merancang Paket Perjalanan Umrah agar Sesuai dengan Kebutuhan dan Harapan Jemaah Umrah.....	62
2. Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Menjaga Stabilitas Layanan Jemaah Umrah	83
3. Peningkatan Kualitas (<i>Quality Improvement</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Mengoptimalkan Sistem dan Standar Kualitas Layanan Jemaah Umrah pada Musim Berikutnya	93
C. Pembahasan Hasil Penelitian	104

1. Perencanaan Kualitas (<i>Quality Planning</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Merancang Paket Perjalanan Umrah agar sesuai dengan Kebutuhan dan Harapan Jemaah Umrah.....	105
2. Pengendalian Kualitas (<i>Quality Control</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Menjaga Stabilitas Layanan Jemaah Umrah	108
3. Peningkatan Kualitas (<i>Quality Improvement</i>) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Dago Wisata Internasional dalam Mengoptimalkan Sistem dan Standar Kualitas Layanan Jemaah Umrah pada Musim Berikutnya	109
BAB IV PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	124

