

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Landasan Pemikiran	8
F. Langkah-langkah Penelitian	15

BAB II KAJIAN PUSTAKA MENGENAI MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA PENYELENGGARAAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JEMAAH.....	19
A. Kajian Konseptual	19
B. Manajemen	21
1. Pengertian Manajemen	21
2. Tujuan Manajemen	25
3. Fungsi manajemen	30
4. Asas-asas Manajemen	30
5. Bidang-Bidang Manajemen	35
C. Pelayanan Prima	37
1. Pengertian Pelayanan Prima	37
2. Tujuan Pelayanan Prima	42
3. Asas-asas Pelayanan Prima	44
4. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	45
5. Rancangan Pemberian Pelayanan Prima	47
6. Budaya Pelayanan Prima	56
D. Penyelenggaraan umroh	57
1. Pengertian Umroh	57
2. Landasan Yuridis Penyelenggaraan Haji dan Umroh	58
3. Penyelenggaraan Umroh	58
E. Kualitas Jemaah	
1. Pengertian Kualitas	61

2. Dimensi Kualitas	62
3. Sistem Kualitas Modern	63

**BAB III TINJAUAN EMPIRIS MENGENAI MANAJEMEN PELAYANAN
PRIMA PENYELENGGARAAN UMROH DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS JEMAAH.....67**

A. Gambaran Umum Mi'raj Tour & Travel.....	67
1. Sejarah Mi'raj Tour & Travel	67
2. Visi Misi.....	68
3. Struktur Kepengurusan.....	68
4. Tugas dan Tanggung Jawab	69
5. Paket Layanan Umroh.....	71
B. Peningkatan Kualitas Jemaah.....	78
C. Hasil penelitian.....	79
1. Konsep pelayanan prima penyelenggaraan umroh di Mi'raj Tour & Travel	79
2. Rancangan Pemberian Pelayanan Prima.....	81
3. Budaya Pelayanan Prima penyelenggaraan umroh Di Mi'raj Tour &Travel	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	102

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....117

A. Simpulan	117
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA118

LAMPIRAN123

