

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>       | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>       | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO HIDUP.....</b>             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>            | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>           | <b>xi</b>   |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>           | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....              | 1           |
| B. Fokus Penelitian.....            | 9           |
| C. Tujuan Penelitian.....           | 10          |
| D. Kegunaan Penelitian.....         | 10          |
| E. Landasan Pemikiran.....          | 11          |
| 1. Hasil Penelitian Sebelumnya..... | 11          |
| 2. Landasan Teori.....              | 13          |
| 3. Kerangka Konseptual.....         | 20          |
| 4. Langkah Langkah Penelitian.....  | 22          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>   | <b>29</b>   |
| A. Strategi.....                    | 29          |
| B. Manajemen.....                   | 35          |
| C. Manajemen Strategi.....          | 38          |
| D. Pelayanan Prima.....             | 42          |
| E. Travel Umrah.....                | 50          |

|   |            |
|---|------------|
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>57</b>  |
| A. Gambaran Umum Kondisi Objektif.....              | 57         |
| 1. Letak Geografis Maqdis Tours & Travel.....       | 57         |
| 2. Sejarah Berdirinya Maqdis Tours & Travel.....    | 57         |
| 3. Visi, Misi Dan Tujuan Maqdis Tours & Travel..... | 58         |
| 4. Sarana Dan Prasarana Maqdis Tours & Travel.....  | 59         |
| 5. Struktur Organisasi Maqdis Tours & Travel.....   | 63         |
| B. Hasil Penelitian.....                            | 73         |
| 1. Perumusan Formulasi Manajemen Strategi.....      | 73         |
| 2. Implementasi Manajemen Strategi.....             | 90         |
| 3. Evaluasi Manajemen Strategi.....                 | 106        |
| 4. Analisis dan Pembahasan.....                     | 112        |
| <b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....</b>               | <b>119</b> |
| A. Simpulan.....                                    | 119        |
| B. Saran.....                                       | 121        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          | <b>123</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                     |            |