

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kajian Pustaka.....	7
F. Landasan Pemikiran.....	9
G. Langkah-Langkah Penelitian.....	14
1. Objek Penelitian.....	14
2. Metode Penelitian.....	15
3. Jenis Data.....	15
4. Teknik Pengumpulan Data.....	16
5. Sumber Data.....	17

6. Analisis Data	18
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG STRATEGI, PELAYANAN HAJI DAN UMRAH	19
A. Strategi	19
1. Pengertian Strategi	19
2. Tahapan Strategi.....	21
3. Analisis SWOT	22
4. Tingkatan strategi.....	24
5. Strategi Peningkatan Pelayanan.....	25
B. Pelayanan	27
1. Pengertian Pelayanan	27
2. Ciri Pelayanan yang Baik	28
3. Dasar-dasar Pelayanan	31
4. Unsur-Unsur Pelayanan.....	34
C. Haji dan Umrah	35
1. Pengertian Haji.....	35
2. Macam-macam Haji	37
3. Pengertian Umrah.....	38
4. Macam-macam Umrah	38
D. Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah	39
E. Kualitas Pelayanan Travel.....	41
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum PT. Cahaya Raudhah.....	44
1. Sejarah PT. Cahaya Raudhah	44
2. Visi, Misi PT. Cahaya Raudhah	45
3. Tujuan didirikannya PT. Cahaya Raudhah	46
4. Fasilitas	46
5. Profil PT. Cahaya Raudhah	47
6. Struktur Organisasi.....	51

7. Opsi Tabungan dan Pembiayaan	53
7. Produk Haji dan Umrah yang ditawarkan PT. Cahaya Raudhah	58
B. Hasil Penelitian	66
1. Strategi PT. Cahaya Raudhah dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh.....	66
2. Analisis SWOT	73
3. Dampak PT. Cahaya Raudhah dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.....	75
C. Pembahasan.....	76
1. Meningkatkan Strategi Pelayanan pada PT. Cahaya Raudhah.....	76
2. Analisis Matrix SWOT PT. Cahaya Raudhah	77
BAB IV PENUTUP.....	82
A. SIMPULAN.....	82
B. SARAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	88

