

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
MOTO	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Landasan Pemikiran	4
F. Langkah-langkah Penelitian.....	9
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
A. Pelayanan Prima (Service Excellence).....	12
A.1 Pelayanan Prima	12
1) Definisi Pelayanan Prima.....	12
2) Dimensi Pelayanan Prima.....	27
3) Jenis Pelayanan.....	28
4) Konsep pelayanan.....	31
A.2 Konsep Haji	33
1) Pengertian Haji.....	33
2) Syarat Haji.....	34
3) Rukun Haji dan Wajib Haji.....	35
4) Penyelenggaraan Haji	37
5) Rangkaian Pelaksanaan Ibadah Haji.....	38
A.3 Umrah.....	41

1) Pengertian Ibadah Umrah	41
2) Hukum Melaksanakan Umrah	42
3) Syarat Wajib Umrah	43
A.4 Kepuasan Jemaah	44
1) Pengertian Kepuasan	44
2) Pengertian Jemaah	50
3) Standar Kepuasan	51
BAB III.....	55
HASIL PENELITIAN	55
A. Profil Kantor Qiblat Tour	55
A1 Sejarah Kantor Qiblat Tour	55
A.2 Visi & Misi Kantor Qiblat Tour	55
A.3 Sarana dan Prasarana Qiblat Tour	56
A.4. Struktur Organisasi Kantor Qiblat Tour	59
A.5. Program Kerja Kantor Qiblat Tour	63
A.6. Rangkaian Kegiatan Ibadah Haji dan Umrah	64
B. Hasil Penelitian	68
B.1 Konsep Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Travel Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah	68
B.2 Prinsip Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Travel Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah	75
B.3 Fungsi Pelayanan Prima Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Di Travel Qiblat Tour Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah	78
BAB IV	81
PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	91