

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Landasan Pemikiran	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Manajemen Strategi.....	22
1. Pengertian Manajemen	22
2. Pengertian Strategi.....	22
4. Manfaat Manajemen Strategi	24
B. Pelayanan Prima	38
1. Pengertian pelayanan prima	38
1) Meningkatkan reputasi perusahaan.....	42
2) Loyalitas klien atau klien.....	42

3. Tinggalkan kesan yang baik.....	42
4) Menerima timbal balik yang semestinya (Ismanto, 2014: 109).	42
D. kepuasan Jamaah.....	42
C. Jamaah umrah.....	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	55
1. Sejarah Athalla Travel.....	55
2. Visi dan Misi Athalla Travel.....	56
3. Struktur Organisasi Athalla Travel.....	56
4. Produk Umrah yang di tawarkan.....	58
B. HASIL PENELITIAN	62
1. Formulasi Strategi Pelayanan Prima di Athalla Travel.....	62
2. Proses Penerapan Pelayanan Prima di Athalla Travel.....	65
C. HASIL DAN PEMBAHASAN	86
1. Formulasi Strategi Pelayanan Prima di Athalla Travel.....	86
2. Implementasi strategi Pelayanan Prima di Athalla Travel	89
3. Evaluasi Strategi Pelayanan Prima Athalla Travel dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.....	92
BAB IV PENUTUP	94
A. Simpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN- LAMPIRAN	99