

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan penelitian.....	9
E. Landasan Pemikiran	11
1. Penelitian yang relevan	11
2. Landasan teoritis.....	12
3. Kerangka Konseptual	16
F. Langkah-langkah penelitian	17
1. Lokasi penelitian	17
2. Metode penelitian	17
3. Jenis dan sumber data.....	18
4. Teknik pengumpulan data	19
5. Metode analisis data	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25

A. STRATEGI PELAYANAN	25
1. Pengertian Strategi	25
2. Macam-macam strategi	27
3. Fungsi Strategi.....	31
4. Strategi Perencanaan	32
5. Strategi Penerapan	34
6. Strategi Evaluasi.....	36
B. TEORI PELAYANAN	42
1. Pengertian Pelayanan	42
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	44
3. Kualitas Pelayanan	45
4. Ciri-ciri Pelayanan.....	47
5. Konsep Pelayanan Prima.....	49
6. Konsep Pelayanan Menurut Al-Quran dan Hadist	61
C. UMRAH.....	69
1. Pengertian Umrah.....	69
2. Hukum Melaksanakan Ibadah Umrah	70
3. Syarat Umrah.....	72
4. Rukun Umrah	74
5. Tawaf.....	76
6. Sa`i.....	77
7. Tahallul.....	79
BAB III HASIL PENELITIAN	80
A. GAMBARAN UMUM PT. PARAMUDA CAHAYA NUSANTARA	80
1. Profil Dan Sejarah Singkat PT. Paramuda Travel.....	80

3. Struktur Organisasi PT. Paramuda Cahaya Nusantara	87
4. Fasilitas pelayanan di PT. Paramuda Cahaya Nusantara	90
B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	93
1. Strategi perencanaan Paramuda Travel dalam memberikan Pelayanan terhadap calon jamaah umrah.	93
2. Strategi Penerapan Paramuda Travel dalam memberikan Pelayanan terhadap calon jamaah Umrah.	101
3. Strategi Evaluasi Travel Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah.....	110
BAB IV PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

