

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Hasil Penelitian Relevan	8
F. Landasan Pemikiran	13
G. Langkah-langkah Penelitian	18
BAB II	25
KAJIAN PUSTAKA	25
A. Analisis SWOT	25
1. Pengertian SWOT	25
2. Tahap-tahap SWOT	29
B. Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	37
1. Bukti langsung/fisik (Tangibel)	37
2. Keandalan (Rehabilitas)	37
3. Daya Tanggap (<i>Responsifitas</i>)	38
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
5. Empati (<i>Empaty</i>)	38
D. Standar Pelayanan Haji	39

E. Ibadah Haji	41
BAB III.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
Sejarah PT. Albayt Wisata Universal.....	45
Visi dan Misi PT. Albayt Wisata Universal	46
Struktur PT. Albayt wisata Universal	47
B. Hasil Penelitian	48
1. Kekuatan PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus .	48
2. Kelemahan PT. Albayt Wisata Univesal Dalam Pelayanan Haji Khusus	53
3. Peluang PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus ...	59
4. Ancaman PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus .	63
C. Pembahasan Penelitian.....	67
1. Kekuatan PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus .	68
2. Kelemahan PT. Albayt Wisata Univesal Dalam Pelayanan Haji Khusus	75
3. Peluang PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus ...	80
4. Ancaman PT. Albayt Wisata Universal Dalam Pelayanan Haji Khusus .	84
BAB IV.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95