

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kajian Penelitian yang Relevan.....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Langkah – Langkah Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Pelayanan	17
1. Pengertian Pelayanan.....	17
2. Fungsi Pelayanan.....	18
3. Jenis Pelayanan.....	19
4. Standar Pelayanan	20

B.	HAJI.....	23
1.	Pengertian Haji.....	23
2.	Dasar Hukum Haji.....	25
3.	Syarat dan Rukun Haji.....	27
4.	Rukun Haji.....	28
5.	Pembagian Haji.....	32
C.	Haji Furoda.....	39
1.	Pengertian Haji Furoda.....	39
2.	Persyaratan Haji Furoda.....	41
3.	Cara Mendaftar Haji Furoda.....	42
4.	Biaya Haji Furoda.....	43
D.	Kajian Teori.....	44
1.	Teori Pelayanan Prima.....	44
2.	Konsep Pelayanan Prima.....	46
3.	Strategi Pelayanan Prima.....	49
4.	Tujuan Pelayanan Prima.....	51
5.	Manfaat Pelayanan Prima.....	52
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
1.	Sejarah PT. Jannah Firdaus Tour & Travel.....	54
2.	Visi dan Misi PT. Jannah Firdaus Tour & Travel.....	56
3.	Legalitas Perusahaan.....	58
4.	Lokasi Perusahaan.....	58
5.	Struktur Organisasi PT. Jannah Firdaus Tour & Travel.....	58
6.	Deskripsi Pekerjaan.....	60

7.	Fasilitas dan Layanan.....	64
B.	Hasil Penelitian	70
1.	Konsep Pelayanan Haji Furoda yang diterapkan di Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat	70
2.	Strategi Pelayanan Haji Furoda pada PT. Jannah Firdaus Tour & Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat	71
3.	Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat.....	72
C.	Hasil Pembahasan	74
1.	Konsep Pelayanan Haji Furoda yang diterapkan di Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat	74
2.	Strategi Pelayanan Haji Furoda pada PT. Jannah Firdaus Tour & Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat	81
3.	Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus Jakarta Barat.....	86
BAB IV	PENUTUP	92
A.	Kesimpulan	92
B.	Saran.....	93
DAFTAR	PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99