

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 7 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 8 |
| E. Kajian Penelitian Yang Relefan | 8 |
| F. Landasan Pemikiran | 13 |
| G. Langkah Penelitian..... | 18 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 25 |

| | |
|--|-----------|
| A. Konsep Manajemen..... | 25 |
| 1. Pengertian Manajemen | 25 |
| 2. Unsur-unsur Manajemen | 32 |
| 3. Tujuan Manajemen..... | 35 |
| B. Konsep Manajemen Strategik | 36 |
| 1. Pengertian Manajemen Strategik..... | 37 |
| 2. Karakteristik Manajemen Strategik..... | 41 |
| 3. Tahap Manajemen Strategik | 43 |
| C. Konsep Pelayanan | 57 |
| 1. Pengertian Pelayanan | 58 |
| 2. Bentuk-Bentuk Pelayanan | 59 |
| 3. Prinsip-Prinsip Pelayanan..... | 61 |
| 4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik | 63 |
| 5. Standar Pelayanan | 66 |
| D. Umrah..... | 68 |
| 1. Pengertian Umrah | 68 |
| 2. Macam-Macam Umrah | 73 |
| E. PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah) | 75 |
| 1. Pengertian PPIU..... | 75 |
| 2. Tugas PPIU..... | 75 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 77 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 77 |
| 1. Sejarah Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung | 77 |

| | |
|--|------------|
| 2. Visi dan Misi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung..... | 80 |
| 3. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung..... | 81 |
| B. Hasil Penelitian | 82 |
| 1. Formulasi Manajemen Strategik PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah | 82 |
| 2. Mewujudkan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Di PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung | 85 |
| 3. Hasil dan Evaluasi PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung Dalam Mewujudkan Startegi Peningkatan Kualitas Pelayanan | 87 |
| C. Pembahasan..... | 88 |
| 1. Formulasi Manajemen Strategi PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Umrah | 89 |
| 2. Mewujudkan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah Pada PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung..... | 98 |
| 3. Hasil dan Evaluasi PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung Dalam Mewujudkan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan | 105 |
| BAB IV PENUTUP..... | 111 |
| A. Kesimpulan | 111 |
| B. Saran..... | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA | 114 |

