DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
PERNYATAAN OTENTISITASI SKRIPSI vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 7
E. Definisi Konsep 7
F. Sistematika Pembahasan 8

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu 10
B. Kerangka Teori
   1. Definisi Strategi 12
   2. Strategi dalam Pespektif Islam 15
   3. Definisi Keunggulan Bersaing 16
   4. Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing 18
   5. Strategi Keunggulan Bersaing dalam perspektif Islam 27
   6. Definisi Diferensiasi 33
   7. Karakteristik Strategi Diferensiasi 36

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Definisi Diferensiasi Pelayanan 38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 42
B. Lokasi Penelitian 43
C. Jenis dan Sumber Data 43
D. Tahap-tahap Penelitian 44
E. Teknik Pengumpulan Data 46
F. Teknik Validitas Data 49
G. Teknik Analisa Data 50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 52
1. Sejarah berdirinya Qiswah Tour Surabaya 52
2. Visi dan Misi Qiswah Tour Surabaya 53
3. Progam dan Kegiatan Qiswah Tour Surabaya 54
4. Struktur Organisasi 57

B. Penyajian Data 59
1. Strategi meningkatkan keunggulan bersaing melalui Diferensiasi Pelayanan PTSB 59

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisa Data) 82
1. Stategi meningkatkan Keunggulan Bersaing melalui Diferensiasi Pelayanan PTSB 80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 89
B. Saran dan Rekomendasi 90
C. Keterbatasan Penelitian 91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN -LAMPIRAN

BIOGRAFI PENELITI

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Teknik – teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi 48
Gambar 4.1 Qiswah Tour jalan Ahmad Yani No.151 Surabaya 55
Gambar 4.2 Strategi keungulan bersaing yang digunakan oleh Qiswah Tour 61
Gambar 4.3 Lima dasar Diferensiasi pelayanan PTSB di Qiswah Tour 71

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id