DAFTAR ISI

Cover
Halaman Pesetujuan Dosen ii
Halam Pengesahan iii
Halaman Motto dan Persembahan iv
Halaman Pernyataan Pertanggungjawaban v
Abstrak vi
Kata Pengantar vii
Daftar Isi ix
Daftar Tabel xi
Daftar Gambar xii
BAB I : Pendahuluan.....1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah..... 6
C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Manfaat Penelitian..... 6
E. Definisi Konsep 6
F. Sistematika Pembahasan..... 9
BAB II : Kajian Teoretik.....11
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 11
B. Kerangka Teori 15
C. Manajemen Pelayanan..... 15
1. Pengertian Manajemen..... 15
2. Pengertian Pelayanan 19
3. Pengertian Manajemen Pelayanan..... 20
4. Ciri Pelayanan yang Baik..... 21
D.Pelayanan Prima (*Service Excellent*)..... 26
1. Pengertian Pelayanan Prima..... 26
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima 27
3. Karakteristik Pelayanan..... 28

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

4. Konsep Dasar Pelayanan Prima 29
E. Konsep Pelayanan dalam Islam 30
F. Haji dan Umroh 33
1. Pengertian Haji dan Umroh 33
2. Macam-Macam Haji dan Umroh 35
BAB III : Metode Penelitian 37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 37
B. Lokasi Penelitian 38
C. Jenis dan sumber Data 38
D. Tahap-Tahap Penelitian 39
E. Teknik Pengumpulan Data 46
F. Teknik Validitas Data 48
G. Teknik Analisis Data 50
BAB IV : Penyajian Dan Analisis Data 47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 52
1. Sejarah Berdirinya PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya 52
2. Visi dan Misi PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya 53
3. Motto PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya 54
4. Struktur Organisasi PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya 54
5. Produk yang Ditawarkan PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya 56
B. Penyajian Data 69
C. Analisa Data 88
BAB V : Penutup 113
A. Kesimpulan 113
B. Rekomendasi 114
Daftar Pustaka
Lampiran

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 TABEL

Tabel1.1.1 : Penelitian Terdahulu yang Relevan 11
Tabel1.1.2 : Jadwal Kegiatan Umroh PT. Arofahmina..... 73
Tabel1.1.3 : SOP Pelayanan PT. Arofahmina..... 78

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 1.1 : Produk yang Ditawarkan 53

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