

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
RIWAYAT HIDUP	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran	6
F. Langkah-langkah Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA TENTANG MANAJEMEN STRATEGIK BIMBINGAN MANASIK HAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JEMAAH	23
A. Kajian Konseptual	23
B. Kajian Teori	28
1. Pelayanan	28
2. Haji dan Umrah	45

3. Kebutuhan.....	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Abadi Tour & Travel	62
1. Sejarah	62
2. Visi dan Misi	63
3. Susunan Kepengurusan.....	64
4. Layanan dan Produk	64
5. Legalitas dan Reputasi Lembaga.....	67
6. Strategi Lembaga.....	68
7. Program Unggulan.....	69
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	71
1. Regulasi Pelayanan Prima yang diterapkan dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji dan umrah di Abadi Tour & Travel	71
2. Standar Pemberian pelayanan Prima terhadap jamaah di Abadi Tour & Travel.....	75
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran	13
Gambar 2.1 Lima Kategori Kebutuhan Manusia.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 3.1 Foto bersama dengan Bapak Erwan Supporting Staff.

Gambar 3.2 Penyerahan Cenderamata.

Gambar 3.3 Brosur 1.

Gambar 3.3 Brosur 2.

Gambar 3.3 Brosur 3.

Surat Izin Observasi

Surat Balasan Observasi

Surat Keputusan Skripsi

Data Proses Bimbingan Skripsi

