

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

MOTTO

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 4

D. Kajian Pustaka 5

E. Kerangka Teori 7

F. Langkah-langkah Penelitian 11

BAB II. TINJAUAN TEORITIS TENTANG STRATEGI, PELAYANAN PRIMA, HAJI PLUS

A. Strategi 18

1. Pengertian Strategi 18

2. Proses Strategi 23

3. Tipe-tipe Strategi 25

4. Tingkatan Strategi 27

B. Pelayanan Prima 29

1. Pengertian Pelayanan 29

2. Pengertian Pelayanan Prima	32
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	35
4. Standar Pelayanan Prima	39
C. Haji Plus	43
1. Pengertian Haji Plus	43
2. Jenis-jenis Haji	48
3. Unsur-unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji	48
4. Pelaksanaan Ibadah Haji	51
5. Kualitas Pelayanan Haji	53
6. Kualitas Pelayanan Travel	55
BAB III. TINJAUAN EMPIRIS TENTANG STRATEGI PT. NOOR ABIKA TOUR TRAVEL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA PADA CALON JAMA'AH HAJI PLUS	
A. Kondisi Objektif Pt. Noor Abika Tour Travel	58
1. Sejarah Berdirinya Pt. Noor Nour Abika Tour Travel	58
2. Visi dan Misi Pt. Noor Abika Tour Travel	59
3. Profil Data Perusahaan PT. Noor Abika Tour Travel	60
4. Struktur Organisasi Pt. Noor Abika Tour Travel	61
5. Program Perjalanan Haji Khusus Pt. Noor Abika Tour Travel	64
B. Proses Perencanaan Pelayanan Prima Pt. Noor Abika Tour Travel	67
C. Penerapan Pelayanan Prima Pt. Noor Abika Tour Travel Kepada Jama'ah Haji Plus	70

D. Evaluasi pelayanan prima di Pt. Noor Abika Tout Travel 84

BAB IV. PENUTU

A. Kesimpulan 97

B. Saran 98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

