

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian	8
E. Landasan Pemikiran.....	9
F. Langkah-Langkah Pemikiran.....	22
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH	25
A. Manajemen	25
1. Pengertian Manajemen	25
2. Fungsi Manajemen	25

3. Unsur-Unsur Manajemen	27
B. Strategi	27
1. Pengertian Strategi	27
2. Konsep Strategi	31
3. Bentuk-Bentuk Strategi	36
4. Tipe-Tipe Strategi.....	36
C. Pelayanan Prima	37
1. Pengertian Pelayanan	37
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	38
3. Tujuan Pelayanan Prima.....	39
4. Konsep Pelayanan Prima.....	40
5. Prinsip Pelayanan Prima.....	42
6. Manfaat Pelayanan Prima.....	43
D. Kepuasan Pelanggan.....	43
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	43
2. Faktor-Faktor Penunjang Kepuasan Pelanggan	45
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	51
4. Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	52
5. Faktor Evaluasi Kepuasan Pelanggan	54
E. Jamaah Haji dan Umroh	55
1. Pengertian Haji dan Umroh dalam Fiqih.....	55
2. Haji dan Umroh dalam Aspek Wisata	56
3. Standar Pelayanan Haji dan Umroh	58
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	62

1. Sejarah PT. Dago Wisata Internasional.....	62
2. Visi, Misi, dan Tata Nilai PT. Dago Wisata.....	63
3. Struktur dan Komposisi PT. Dago Wisata Internasional	64
4. Produk Haji dan Umroh yang Ditawarkan	68
B. HASIL PENELITIAN	69
1. Formulasi Strategi Pelayanan Prima di PT. Dago Wisata.....	69
2. Proses Penerapan Pelayanan Prima di PT. Dago Wisata	75
3. Hasil Evaluasi Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah.....	99
C. PEMBAHASAN	108
1. Formulasi Strategi Pelayanan Prima di PT. Dago Wisata.....	108
2. Proses Penerapan Pelayanan Prima di PT. Dago Wisata	108
3. Evaluasi Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah	109
BAB IV PENUTUP	111
A. Simpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	116