

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Hasil Penelitian yang Relevan.....	9

F. Ladasan Pemikiran	12
G. Landasan Konseptual.....	16
H. Langkah-Langkah Penelitian	17
I. Teknik Analisis Data	21
BAB II.....	24
KAJIAN PUSTAKA	24
A. Manajemen Strategi	24
1. Pengertian Manajemen Strategik	24
2. Proses Manajemen Strategi.....	27
3. Tujuan Manajemen Strategi.....	32
4. Macam-Macam Strategi	33
5. Tingkatan Strategi	34
B. Pelayanan	35
1. Pengertian Pelayanan	35
2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	36
3. Unsur-Unsur Pelayanan Yang Baik.....	37
4. Tujuan Pelayanan.....	39
5. Prinsip Pelayanan.....	40
6. Standar Pelayanan	41

C.	Travel Haji dan Umroh	42
1.	Pengetian Travel Haji dan Umrah	42
2.	Dasar Hukum Travel Haji dan Umrah	43
3.	Syarat Pendirian Travel Haji dan Umrah.....	43
D.	Penyelenggaraan Haji dan Umroh	46
1.	Pengertian Haji.....	46
2.	Pengertian Umrah	49
3.	Syarat, Rukun, Wajib Juga Sunah Ibadah Haji dan Umrah	49
4.	Ladanasan Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	52
5.	Tujuan Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	53
BAB III	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
1.	Letak Geogrfis PT. Sahabat Hijrah Indonesia	54
2.	Profile PT. Sahabat Hijrah Indonesia.....	54
3.	Visi, Misi, dan Tujuan PT. Sahabat Hijrah Indonesia	55
4.	Struktur Organisasi PT. Sahabat Hijrah Indonesia.	56
5.	Program Kerja PT. Sahabat Hijrah Indonesia	58
B.	Hasil Penelitian	60

1.	Perencanaan dalam Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah PT.	
	Sahabat Hijrah Indonesia	61
	a. Visi, Misi, Tujuan PT. Sahabat Hijrah Indonesia.....	61
	b. Analisis Lingkungan.....	65
2.	Implementasi Strategi Dalam Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah	
	PT. Sahabat Hijrah Indonesia	68
	a. Program Pelayanan	69
	1) Pelayanan Pendaftaran.....	69
	a. Pendaftaran Haji Khusus.....	69
	b. Pendaftaran Umrah.....	70
	2) Pelayanan Bimbingan Manasik.....	72
	3) Pelayanan Easy Passport.....	75
	4) Pelayanan Vaksin Meningitis	76
	5) Pelayanan Informasi	76
	b. Penganggaran.....	77
3.	Evaluasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah	78
	a. Sumber Daya Manusia	80
	b. Program Pelayanan	81
	c. Fasilitas.....	81
	d. Pelanggan.....	82

4. Tindak Lanjut Evaluasi Dari Perencanaan Strategi Pelayanan	
Ibadah Haji dan Umrah	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian	88
1. Perencanaan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah PT. Sahabat	
Hijrah Indonesia	89
2. Implementasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah	91
3. Evaluasi Strategi Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah	92
4. Tindak Lanjut Evaluasi dari Perencanaan Pelayanan Ibadah	
Haji dan Umrah	93
BAB IV	95
PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101