

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematikan Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Evaluasi	8
2. Manajemen Pelayanan	10
3. Umroh Paket Ramadhan	13
4. PT. Happy Prima Wisata Kudus	15
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Berfikir	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	18
B. <i>Setting</i> Penelitian	19
C. Subyek Penelitian	19
D. Sumber Data	19
E. Teknik Pengumpulan Data	19
F. Pengujian Keabsahan Data	21
G. Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	24
1. Sejarah PT. Happy Prima Wisata Kudus	24
2. Profil PT. Happy Prima Wisata Kudus	25
3. Letak Geografis PT. Happy Prima Wisata Kudus	26
4. Visi dan Misi PT. Happy Prima Wisata Kudus	26

5.	Tujuan PT. Happy Prima Wisata Kudus	27
6.	Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata Kudus	27
7.	Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata Kudus	30
8.	Produk-produk PT. Happy Prima Wisata Kudus	31
B.	Deskripsi Data Penelitian	37
1.	Umroh Paket Ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus	37
2.	Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus	41
3.	Evaluasi Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus	54
C.	Analisis Data Penelitian	
1.	Analisis Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus	55
2.	Analisis Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan Berdasarkan Dimensi Pelayanan Prima	61
3.	Analisis Hasil Evaluasi Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus	70
BAB V PENUTUP		
A.	Simpulan	73
B.	Saran-saran	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Batas Wilayah PT. Happy Prima Wisata Kudus	26
2. Tabel 4.2. SDM PT. Happy Prima Wisata Kudus	29
3. Tabel 4.3. Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata Kudus	30
4. Tabel 4.4. Paket Promo Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus	32
5. Tabel 4.5. Paket Hemat Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus	33
6. Tabel 4.6. Paket Silver Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus	34
7. Tabel 4.7. Paket Eksklusif Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus	34
8. Tabel 4.8. Paket Umroh Terencana PT. Happy Prima Wisata Kudus	48



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1. Brosur Umroh Awal Ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus 38
2. Gambar 4.2. Brosur Umroh Lailatul Qadar PT. Happy Prima Wisata Kudus 39

