

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 10
A. Landasan Teori.....	10
1. Konsep Strategi Pemasaran.....	10
2. Citra Perusahaan.....	21
3. Keunggulan Bersaing	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
B. Objek Penelitian.....	42
C. Subyek Penelitian.....	42
D. Sumber Data.....	42
1. Data Primer	43
2. Data Sekunder	43
E. Metode Pengumpulan Data.....	43
1. Wawancara.....	43
2. Observasi.....	44
3. Dokumentasi	44
F. Uji Keabsahan Data.....	45
G. Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	48
2. Visi dan Misi	49
3. Struktur Organisasi	50
4. Produk Layanan	51
5. Fasilitas Layanan.....	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Citra PT. Arwaniyyah Tour & Travel Menurut Para Pengguna Jasa	54
2. Upaya PT. Arwaniyyah Tour & Travel dalam Membangun Citra Sebagai Bentuk Strategi Pemasaran Diferensiasi	60
3. Pencapaian Pemasaran dengan Strategi Diferensiasi Citra yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel	62

C. Analisis dan Pembahasan.....	64
1. Citra PT. Arwaniyyah Tour & Travel Menurut Para Pengguna Jasa	64
2. Upaya PT. Arwaniyyah Tour & Travel dalam Membangun Citra Sebagai Bentuk Strategi Pemasaran Diferensiasi	65
3. Pencapaian Pemasaran dengan Strategi Diferensiasi Citra yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel	68
D. Implikasi Penelitian.....	72
1. Implikasi terhadap PT. Arwaniyyah Tour & Travel	72
2. Implikasi terhadap Masyarakat/Pengguna Jasa.....	72
BAB V PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
C. Keterbatasan Penelitian.....	75
D. Penutup.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Data Paket dan Harga Umroh Tahun 2016/2017 PT. Arwaniyyah Tour & Travel	52
Tabel 4.2	: Data Pemberangkatan Umroh tahun 2016/2017 PT. Arwaniyyah Tour & Travel	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	40
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Arwaniyyah Tour & Travel	50

