

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENEKSAHAN MUNAQOSAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori	10
1. Fungsi Manajemen.....	10
a. Pengertian Manajemen.....	10
b. Fungsi Manajemen.....	13
c. Prinsip Manajemen	15
2. Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
b. Indikator Kualitas Pelayanan	20
c. Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	22
d. Pengertian Haji	23
e. Pengertian Umroh	25
f. Perbedaan Haji dan Umroh	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis dan Pendekatan.....	33
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	34
C. Subyek Penelitian.....	34

D. Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Pengujian Keabsahan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	40
1. Latar Belakang Berdirinya Al-Fairus Tours Kota Pekalongan	40
2. Letak Geografis.....	42
3. Visi dan Misi Al-Fairus Tour Kota Pekalongan	42
4. Struktur Organisasi Al-Fairus Tour Kota Pekalongan.....	43
5. Program Kerja di Al-Fairus Tour	44
6. Sarana dan Prasarana Al-Fairus Tour Kota Pekalongan.....	46
B. Deskripsi Data Penelitian.....	49
1. Bentuk-bentuk Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tour	49
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tours.....	58
C. Analisis Data Penelitian	62
1. Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan.....	62
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tours.....	85
BAB V PENUTUP	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 31
Gambar 5.1 POAC di Al-Fairus Tours 88

