

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Konsep Dasar Manajemen.....	10
2. Manajemen Pelayanan.....	17
3. Haji dan Umroh.....	24
4. Bimbingan Manasik Haji.....	29
5. Definisi Perspektif Kognitif, Afektif dan Psikomotorik	38
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
B. Setting Penelitian	46
C. Subyek Penelitian	46
D. Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Pengujian Keabsahan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum PT Arwaniyyah Tour dan Travel	52
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	52
2. Visi, Misi dan Tujuan PT Arwaniyyah Tour dan Travel	53

3.	Struktur Organisasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel	54
4.	Produk Layanan.....	57
5.	Fasilitas Layanan.....	58
6.	Sarana dan Prasarana PT Arwaniyyah Tour dan Travel	60
7.	Harga Paket Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.....	62
8.	Program Perjalanan Ibadah Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.....	63
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	65
1.	Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah	65
2.	Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif Kognitif, Afektif, dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.....	86
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ..	91
C.	Analisis Data Penelitian.....	98
1.	Impelementasi Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel	98
2.	Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif Kognitif, Afektif, dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.....	112
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ..	120
BAB V PENUTUP.....		130
A.	Simpulan.....	130
B.	Saran-saran	132
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....43
2. Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT Arwaniyyah Tour dan
Travel.....54



DAFTAR TABEL

1. Tabel 4. 1 : Harga Paket Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.....	62
2. Tabel 4. 2 : Jadwal Perjalanan	63
3. Tabel 4. 3: Jadwal Makan	65
4. Tabel 4. 4 : Jadwal Sholat	65
5. Tabel 4. 5 : Jadwal Bimbingan Manasik	70
6. Tabel 4. 6 : Perencanaan Kegiatan dan Analisis	101
7. Tabel 4. 7 : Sampel Data.....	113
8. Tabel 4. 8 : Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel.....	125
9. Tabel 4. 9 : Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif <i>Kognitif, Afektif dan Psikomotorik</i> Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel	127
10. Tabel 4. 10 : Analisis SWOT	128

