

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	9
1. Implementasi.....	9
2. Manajemen	13
3. Strategi	17
4. Pelayanan	19
5. Haji dan Ruang Lingkupnya	29
6. Umrah dan Ruang Lingkupnya	35
B. Penelitian Terdahuu	42
C. Kerangka Berfikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Setting Penelitian	48
C. Subjek Penelitian	48
D. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Ujian Keabsahan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian	53
1. Profil PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	53
2. Visi Misi dan Tujuan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	54
3. Sturktur Organisasi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	56
4. Sarana dan Prasana PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	57
5. Produk PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	58
6. Sasaran dan Pemasaran PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	59
7. Proses Pendaftaran Jamaah Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus	60
B. Deskripsi Data Penelitian	62
1. Implementasi Manajemen Strategi Pelayanan Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ..	62
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	70
3. Hasil Pelayanan Yang Optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	72
C. Analisis Data Penelitian.....	76
1. Implementasi Manajemen Strategi dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	76
2. Falktor Pendukung daln Penghambat Manalajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Kudus.....	89
3. Hasil Pelayanan Yang Optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	90

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Standart Operating Procedure</i> PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus	64
Tabel 4.2 Struktur Pembagian Kerja PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	57
Gambar 4.1 Perkembangan Jamaah PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	88
Gambar 5.1 POAC PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus.....	98

