

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kualitas Layanan Syariah	7
1. Pengertian Kualitas	7
2. Pengertian Layanan	7
3. Pengertian Pelayanan Kualitas	8
4. Konsep Pelayanan Prima	18
5. Prinsip-prinsip Kualitas Prima	17
6. Etika Pelayanan	19
7. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	20
8. Definisi Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Syariah.....	26
9. Indikator Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Pariwisata	32
1. Pariwisata: Seluk Beluk dan Perkembangannya.....	32
2. Pariwisata dalam Perspektif Islam	38
3. Konsep Dasar Pariwisata Syariah.....	49
C. Penelitian Terdahulu	55
D. Kerangka Berfikir	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	59
B. Pendekatan Penelitian	59
C. Lokasi Penelitian	60
D. Alasan Pemilihan Judul	60
E. Kehadiran Penelitian	61

F. Sumber dan Jenis Data	61
G. Teknik Pengumpulan Data	62
H. Metode Analisis Data	64
I. Pengecekan Keabsahan Temuan	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
B. Hasil Penelitian	73
1. Model Layanan Syariah dalam BPW OTW Tour ...	73
a. Proses dan jenis persiapan menuju tempat wisata	74
b. Karyawan OTW tour dan pengguna jasa berpakaian islami	75
c. Edukasi tentang cara shalat bagi musafir.	77
d. Pemilihan tempat lokasi wisata yang tidak bertentangan dengan syariah	77
e. Pemilihan rumah makan yang hanya menyediakan makanan halal dan tempat menginap/transit yang tidak bertentangan dengan asas syariah.....	78
2. Implikasi Model Layanan Syariah Pada OTW Tour	79
a. Menerapkan akad syariah saat melakukan transaksi	79
b. Panduan OTW Tour tentang doa-doa dalam perjalanan wisata	81
c. Wisatawan diberi buku saku tentang petunjuk tata cara shalat <i>jama'</i> dan <i>qashar</i>	81
d. Memberikan pemandu wisata yang kompeten bidang agama	86
e. Memilih hotel/penginapan yang menyediakan fasilitas ibadah	89
f. Memilih rumah makan yang tersertifikasi halal	89
g. Biro OTW tour menjadi ikon travel wisata syariah di daerah Kabupaten Pati	91
3. Respon Masyarakat Terhadap Layanan Syariah OTW Tour	92
C. Analisis Pembahasan	97
1. Analisis Model Layanan Syariah OTW Tour	97
2. Analisis Implikasi Layanan Syariah OTW Tour	102
3. Analisis Respon Masyarakat Terhadap Layanan Syariah OTW	104
4. Tawaran Konsep Biro Perjalanan Wisata Syariah ..	106
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	108

B. Saran-Saran	109
C. Kata Penutup	110
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

