

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	5
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Kajian Teori yang Terkait dengan Judul	7
1. Pengertian Pengelolaan	7
2. Pengertian Wisata Religi	9
3. Perbedaan Biro Travel dan KBIH	11
4. Pelayanan Terhadap Jamaah haji dan Umrah	12
a. Kualitas Pelayanan	13
b. Kepuasan Pelanggan	13
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
d. Biro Perjalanan Haji dan Umrah	14
e. Jenis-Jenis Biro Perjalanan	15
f. Fungsi-Fungsi Biro Perjalanan Wisata	16
g. Perjalanan Haji dan Umrah	16
h. Syarat Haji dan Umrah	17
i. Rukun Haji dan Umrah	18
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	25
B. Setting Penelitian	26

C. Subjek Penelitian	26
D. Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Pengujian Keabsahan Data	29
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	33
1. Profil PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	33
2. Letak Geografis PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	33
3. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	34
4. Visi dan Misi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	36
5. Dasar dan Tujuan	36
6. Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	37
7. Sasaran dan Pemasaran	39
8. Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	39
9. Produk-Produk yang Ditawarkan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	41
B. Deskripsi Data Penelitian	42
1. Kegiatan-kegiatan yang Dilaksanakan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	42
a. Pelayanan	42
b. Pembinaan	44
c. Perlindungan Hukum Jamaah Umrah	45
2. Fungsi-Fungsi Manajemen Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	47
a. <i>Planning</i> (Perencanaan)	47
b. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian)	49
c. <i>Actuating</i> (Pelaksanaan)	50
d. <i>Controlling</i> (Pengawasan)	51
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	52
a. Faktor Pendukung	53
b. Faktor Penghambat	53

C. Analisis Data Penelitian	54
1. Analisis Pengelolaan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	54
a. Administrasi	54
b. Transportasi	56
c. Pelayanan Kesehatan	57
d. Konsumsi	58
e. Akomodasi	59
2. Analisis Perjalanan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Umrah Plus Turki dari Pemberangkatan Hingga Pemulangan Jamaah	67
3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelo- laan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	69
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	75
B. Saran-Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.....	40
Tabel 4.1	Perlengkapan Jamaah Umrah.....	40
Tabel 5.1	Pelaksanaan 9 Hari dan 12 Hari	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengelolaan Pelayanan Wisata Re- ligi	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus	37
Gambar 4.1 Filosofi Duri Ikan Sebagai Organisasi Perusahaan	62

