

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II: KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	7
1. Manajemen Haji dan Umroh	7
2. Pelayanan Haji dan Umroh.....	17
3. Jama'ah.....	21
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Berpikir.....	24
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
B. Setting Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	26
D. Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Uji Keabsahan Data	28
G. Teknik Analisis Data	29
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	31
1. Sejarah Lembaga	31
2. Visi dan Misi Lembaga	32
3. Struktur Lembaga	32
4. Sarana dan Prasarana Lembaga	34
B. Deskripsi Data Penelitian.....	34
1. Implementasi Manajemen Haji dan Umroh	34

2.	Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh	40
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat	48
C.	Analisis Data Penelitian	49
1.	Implementasi Manajemen Haji dan Umroh	49
2.	Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh	51
3.	Faktor Pendukung dan Penghambat	53
BAB V: SIMPULAN		
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	24
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan	33

