

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
1. Konsep Dasar Manajemen	7
2. Penjabaran Fungsi-fungsi Manajemen.....	11
3. Manajemen Pelayanan	15
4. Definisi Haji	20
5. Definisi Umrah	21
6. Definisi KBIH	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berfikir	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis dan Pendekatan.....	32
D. <i>Setting</i> Penelitian	33
B. Subyek Penelitian.....	33
E. Sumber Data	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Pengujian Keabsahan Data	36
H. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Obyek Penelitian	41
1. Profil PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	41

2.	Sejarah Berdirinya PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	41
3.	Letak Geografis	42
4.	Struktur Organisasi PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	42
5.	Visi dan Misi PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	44
6.	Tujuan PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	44
7.	Kegiatan PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	44
8.	Pelayanan PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	48
9.	Sarana dan Prasarana PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	50
10.	Data Jemaah Haji PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	50
B.	Deskripsi Data Penelitian	52
1.	<i>Planning</i> (Perencanaan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	52
2.	<i>Organizing</i> (Pengorganisasian) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	53
3.	<i>Actuating</i> (Pelaksanaan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	54
4.	<i>Controlling</i> (Pengawasan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> Kudus	56
C.	Analisis Data Penelitian	57
1.	Analisis <i>Planning</i> (Perencanaan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah.....	58
2.	Analisis <i>Organizing</i> (Pengorganisasian) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah.....	60
3.	Analisis <i>Actuating</i> (Pelaksanaan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah.....	61
4.	Analisis <i>Controlling</i> (Pengawasan) PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i> dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah.....	63
BAB V PENUTUP	65
A.	Simpulan.....	65
B.	Saran-saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	43
Tabel 4. 2 Program Kerja PT. Arwaniyyah.....	44
Tabel 4. 3 Data Jemaah Haji PT. Arwaniyyah <i>Tour</i> dan <i>Travel</i>	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir 29

