

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah	9
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Tinjauan Pustaka	14
1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
2. Loyalitas.....	22
3. Jama'ah Umrah	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Teoritik.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
1. Pendekatan Penelitian	42
2. Jenis Penelitian.....	43
B. Kehadiran Peneliti	43
C. Lokasi Penelitian	45
D. Data dan Sumber Data.....	46

E. Teknik Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	53
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	55
H. Tahapan penelitian.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
A. Gambaran Umum PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung .	59
B. Temuan Penelitian	66
BAB V PEMBAHASAN	85
A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	85
B. Loyalitas jamaah umrah di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	89
C. Kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	91
D. Upaya PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung dalam mengatasi kendala	94
BAB VI PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Kerangka Teoritik.....	41
Table 3. 2 Tahapan Penelitian	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	61
Gambar 4. 2 Program Umrah PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	63
Gambar 4. 4 Jumlah Jamaah Umrah PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung Pada Tahun 2022-2024	65
Gambar 4. 5 SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	67
Gambar 4. 6 Dokumentasi Perjalanan Umrah Bindari 3 Januari 2024 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	73
Gambar 4. 7 Dokumentasi Perjalanan Umrah Bindari 25 September 2024 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	74
Gambar 4. 8 Dokumentasi Perjalanan Umrah Siti Zahroh 11 Oktober 2022 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	74
Gambar 4. 9 Dokumentasi Perjalanan Umrah Siti Zahroh 28 September 2023 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	75
Gambar 4. 10 Dokumentasi Perjalanan Umrah Siti Zahroh 29 September 2024 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung.....	75
Gambar 4. 11 Dokumentasi Perjalanan Umrah Muhammad Kayatul Maki 1 Maret 2023 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	76
Gambar 4. 12 Dokumentasi Perjalanan Umrah Muhammad Kayatul Maki 28 September 2023 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	76
Gambar 4. 13 Dokumentasi Perjalanan Umrah Muhammad Kayatul Maki 20 Februari 2024 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i> Tulungagung	76

Gambar 4. 14 Dokumentasi Perjalanan Umrah Muhammad Kayatul Maki 29	
September 2024 di PT. Menara Kamilah <i>Tours and Travel</i>	
Tulungagung	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	106
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	107
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara	110
Lampiran 5 Dokumentasi.....	130
Lampiran 6 Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	132