

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan	v
Pernyataan Keaslian	vi
Pernyataan Publikasi Karya Ilmiah	vii
Motto	viii
Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penegasan Istilah	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Landasan Teoritis.....	15
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian	39

C. Kehadiran Peneliti	39
D. Data Dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	44
Bab IV Hasil Penelitian	46
A. Deskripsi Objek Penelitian	46
B. Paparan Hasil	54
C. Temuan Penelitian	74
BAB V PEMBAHASAN	76
A. Potensi Risiko Yang Muncul Dalam Layanan Haji Dan Umrah	76
B. Program Penanganan Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di PT. Menara Kamilah Tulungagung.....	82
C. Tawaran Program Penanganan Risiko Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan	86
BAB VI PENUTUP	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98