

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Pembatasan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Penegasan istilah	9
G. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Kualitas Pelayanan	28
C. Kepuasan Pelanggan	36
D. Penelitian Terdahulu	41
E. Kerangka Berpikir	47

BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Metode Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Kehadiran Peneliti	50
D. Data dan Sumber Data	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Teknik Pengesahan Data	56
H. Tahap- tahap Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	58
A. Deskripsi Data.....	58
B. Temuan peneliti.....	106
BAB V PEMBAHASAN	
A. Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.....	125
B. apa saja kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang (SWOT) PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.	131
C. Hasil ananlisi SWOT yang dapat diterapkan dalam strategi peningkatan pelayanan haji dan umrah PT. Arrobbani Berkah Ilahi Kota Surabaya.....	132
BAB VI PENUTUP	
A. Simpulan	140
B. Saran.....	141
DAFTAR PSTAKA.....	143
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	161