

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
TRANSLITERASI	xviii
ABSTRAK	xxiii
المخلص.....	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah	6
F. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Manajemen	10
2. Pelayanan.....	13
3. Manajemen Pelayanan	15
4. Jamaah haji	15
5. Biro Tour dan Travel	16
B. Literature Riview	18
C. Kerangka Berpikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	25

A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Kehadiran Peneliti	26
C. Lokasi Penelitian	26
D. Data dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Analisis Data.....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data	34
H. Tahap Penelitian	36
BAB IV HASIL ANALISIS	40
A. Gambaran Umum.....	40
1. Sejarah PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung	40
2. Visi, Misi PT. Menara Kamilah Tour & Travel Tulungagung.....	40
3. Struktur Kepengurusan	40
4. Produk/ Jasa	41
B. Paparan Data.....	41
1. Penerapan Fungsi Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Dan Pengawasan Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah...	41
a. Perencanaan (<i>Planinng</i>) Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah	42
b. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>) Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah.....	49
c. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>) Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah	54
d. Pengawasan (<i>Controlling</i>) Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah	65
2. Kendala Manajerial dan Operasional Yang Dihadapi Oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel Dalam Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah	72
3. Upaya Yang Dilakukan PT. Menara Kamilah Tour and Travel dalam Mengatasi Kendala guna Meningkatkan Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah	80
C. Temuan penelitian	86
1. Penerapan Fungsi Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Dan Pengawasan Pelayanan Kepada Jamaah PT. Menara Kamilah...	86
a. Perencanaan (<i>Planinng</i>).....	86

b. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	88
c. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	90
d. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	92
2. Kendala Manajerial dan Operasional yang dihadapi Oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel dalam Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah	93
3. Upaya Yang Dilakukan PT. Menara Kamilah Tour and Travel Dalam Mengatasi Kendala Guna Meningkatkan Kualitas Dan Kepuasan Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah	95
BAB V PEMBAHASAN	98
A. Penerapan Fungsi Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan Pelayanan kepada Jamaah PT. Menara Kamilah Tour and Travel	98
1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	99
2. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	100
3. Pelaksanaan (<i>Actuating</i>)	102
4. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	103
5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	105
6. Keandalan (<i>Reliability</i>)	105
7. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	106
8. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
9. Empati (<i>Empathy</i>)	107
B. Kendala Manajerial dan Operasional yang Dihadapi PT. Menara Kamilah dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah	108
1. Kendala Internal	109
2. Kendala Eksternal.....	110
C. Upaya Peningkatan Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Jamaah.....	110
1. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia	111
2. Inovasi Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi	112
BAB VI PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR RUJUKAN	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Bimbingan Manasik Bertempat di kantor PT. Menara Kamilah.	44
Gambar 4. 2 Jadwal Umrah.....	46
Gambar 4. 3 Pendampingan Pengurusan Dokumen di Kantor Imigrasi	49
Gambar 4. 4 Wawancara Jamaah	56
Gambar 4. 5 Wawancara Jamaah	59
Gambar 4. 6 Wawancara Jamaah	60
Gambar 4. 7 Persiapan Keberangkatan Umrah PT. Menara Kamilah Tours and Travel	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1		122
Lampiran 2		126
Lampiran 3		128
Lampiran 4		129
Lampiran 5		131
Lampiran 6		132