

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
TRANSLITERASI	xix
ABSTRAK.....	xxvii
ABSTRACT.....	xxviii
المُلخَص.....	xxix

BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	16
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Kajian Teori.....	18
1. Strategi.....	18
2. Teori Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management</i>)	22
3. Model Relationship Management Pasca Layanan	26
4. Ibadah Umrah	28
5. Loyalitas Jamaah Ibadah Umrah	32
A. Literatur Review.....	35
B. Kerangka Berfikir.....	43
BAB III: METODE PENELITIAN	48
A. Rancangan Penelitian	48
B. Kehadiran Peneliti	49
C. Lokasi Penelitian	51
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Partisipan Penelitian.....	54

F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisis Data	57
H. Pengecekan Keabsahan Data	60
I. Tahapan Penelitian	61
BAB IV: HASIL PENELITIAN	64
A. Deskripsi Data	64
1. Profil PT Arifin Sidayu	64
2. Karakteristik Layanan dan Fasilitas PT Arifin Sidayu	74
B. Hasil dan Temuan Penelitian	83
BAB V: PEMBAHASAN	114
A. Strategi <i>Relationship Management</i> Pasca Umrah Khususnya dalam Membangun Model Komunikasi Jangka Panjang dengan Jamaah Pasca Umrah	114
B. Dampak Strategi <i>Relationship Management</i> Pasca Umrah yang dilakukan oleh PT Arifin Sidayu memengaruhi tingkat Loyalitas Jamaah	140
BAB VI: PENUTUP	150
A. Kesimpulan	150
B. Implikasi Penelitian	152
C. Saran	153

DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	163
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	186

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Visi dan Misi Perusahaan	67
Tabel 1.1 Kutipan Wawancara	164

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kantor Pusat PT Arifin Sidayu	64
Gambar 4. 2 Sertifikat Izin Resmi Travel Umrah oleh PPIU	65
Gambar 4. 3 Program Umrah Travel	74
Gambar 4. 4 Cek In Jamaah di Hotel Makkah.....	77
Gambar 4. 5 Konsumsi Makan Prasmanan Jamaah.....	79
Gambar 4. 6 Brosur Layanan dan Fasilitas Travel Umrah	82
Gambar 4. 7 Reuni Akbar dan Halal bi Halal Jamaah Umrah	84
Gambar 4. 8 Akun Instagram PT Arifin Sidayu	89
Gambar 4. 9 Kunjungan Staf dan Direktur ke Kediaman Jamaah.....	92
Gambar 4. 10 Bukti Kenang-Kenangan dari Travel	98
Gambar 4. 11 Testimoni Alumni Jamaah	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kutipan Wawancara dengan Informan.....	163
Lampiran 1. 2 Dokumentasi	181
Lampiran 1. 3 Dokumentasi Wawancara dengan Informan	182
Lampiran 1. 4 Surat Izin Penelitian	184
Lampiran 1. 5 Kartu Bimbingan	185