DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

HALAMAN JUDUL DALAM ..... **ii**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **v**

LEMBAR PUBLIKASI ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR BAGAN ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **xix**

ABSTRAK ..... **xxv**

ABSTRACT ..... **xxvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Kegunaan Penelitian 5

E. Penegasan Istilah.....7

BAB II KAJIAN TEORI 11

A. Manajemen Pelayanan.....11

B. Strategi Marketing 14

C. Brand Love 18

D. Travel Umroh/KBIHU.....18

E .Persaingan Pasar 20

F. Penelitian Terdahulu 21

G. Kerangka Penelitian.....33

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Rencana penelitian.....35

B. Kehadiran penelitian.....36

C. .Lokasi Penelitian 37

D. Sumber Data 38

1. Teknik Pengumpulan Data.....39

2. Teknik Analisa Data.....41

3. Pengecekan Keabsahan Temuan.....43

4. Tahapan-Tahapan Penelitian 44

BAB IV HASIL PENELITIAN 47

A. Profil Agen Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk 47

B. Paparan Data Hasil Penelitian 53

1. Manajemen Pelayanan Travel Umroh Zam-Zam Nganjuk Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Jamaah 53

C. Temuan Penelitian.....90

BAB V PEMBAHASAN 93

A. Manajemen Pelayanana Travel Zam-Zam Nganjuk Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Jamaah.....93

B. Strategi Marketing Travel Zam Zam Nganjuk Dalam Meningkatkan Brand Love Jamaah Di Tengah Persaingan Pasar 112

BAB VI PENUTUP 114

A. Kesimpulan.....125

B. Saran 125

DAFTAR PUSTAKA.....127

LAMPIRAN.....131

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 119

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Brosur/paket umroh (isi fasilitas, harga) 59

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi 61

Gambar 4. 3 Pendampingan Jamaah 64

Gambar 4. 4 Evaluasi Jamaah di Lihat dari Website 66

Gambar 4. 5 Kantor Travel Zam-Zam Nganjuk 69

Gambar 4. 6 Keberangkatan jamaah 71

Gambar 4. 7 Kesigapan Dalam Membantu Jamaah 74

Gambar 4. 8 Saat Umroh Dibimbing Langsung oleh bapak Imam 76

Gambar 4. 9 Testimoni Jamaah Yang ada Diwebsite Elzamzam 70

Gambar 4. 10 Gambar Pengelompokan Usia Lansia Pemberangkatan6

Gambar 4. 11 Umroh Berpasangan 81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Mentah Pertanyaan 131

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....138

Lampiran 3 Dokumentasi.....139

Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi.....142

Lampiran 5. Biodata Penulis.....143