

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	11
1. Manejemen.....	11
B. Pelayanan	35
1. Klasifikasi Pelayanan atau Jasa (<i>service</i>)	35
2. Karakteristik Pelayanan atau Jasa (<i>service</i>)	39
3. Proses Pelayanan.....	41
4. Kelompok Pelayanan Publik.....	43
C. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	49
1. Fungsi Perencanaan	49
2. Fungsi Pengorganisasian	53
3. Fungsi Actuating	57
4. Fungsi Pengawasan	63
D. Haji dan Umrah.....	67
1. Syarat Wajib Haji.....	67
2. Rukun Haji	68
3. Sunnah Haji.....	70
4. Macam-macam Haji.....	70
5. Larangan Ibadah Haji.....	71

E. PT. Pandi Kencana Murni Tour Pekanbaru	73
F. Kajian Terdahulu	74
G. Kerangka Berpikir.....	75

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	77
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	77
C. Sumber Data	77
D. Informan Penelitian.....	78
E. Teknik Pengumpulan Data.....	78
F. Validitas Data	80
G. Teknik Analisis Data	80

BAB IV GAMBARAN UMUM PT. PANDI KENCANA MURNI TOUR PEKANBARU

A. Sejarah Perusahaan	81
B. Visi dan Misi Perusahaan	82
C. Legalitas Perusahaan.....	83
D. Kantor se-Indonesia	83
E. Alamat Perusahaan	84
F. Struktur Perusahaan	84

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	85
B. Pembahasan	96

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN