

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Istilah	10
F. Kajian Terdahulu	12
BAB II KAJIAN TEORI	16
A. Strategi	16
B. Strategi Pemasaran	18
1. Pengertian Pemasaran	18
2. Pengertian Strategi Pemasaran	23
3. Bauran Pemasaran	30

C. Strategi Pelayanan	35
1. Pengertian Pelayanan	35
2. Pengertian Strategi Pelayanan.....	37
D. Umrah.....	40
E. Covid-19	42
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Kehadiran Peneliti	46
C. Lokasi Penelitian	46
D. Sumber Data.....	47
E. Prosedur Pengumpulan data	48
F. Analisis Data.....	52
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	54
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	57
BAB IV PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
B. Paparan Data.....	66
C. Temuan Penelitian	87
D. Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR RUJUKAN	114

DAFTAR TABEL

1.1 Data Jamaah Umrah PT. Arudam 99 Tour dan Travel.....	7
1.2 Penelitian Terdahulu	12
3.1 Data Informan	47

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur organisasi PT. Arudam 99 Tour dan Travel Pamekasan.....	65
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pernyataan Keaslian Tulisan	117
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	118
Lampiran 3: Transkrip Wawancara	122
Lampiran 4: Surat Tugas Pembimbing	134
Lampiran 5: Kartu Bimbingan	135
Lampiran 6: Surat Permohonan Izin Penelitian	136
Lampiran 7: Surat Keterangan Selesai Penelitian	137
Lampiran 8: Surat Bebas Plagiasi	138
Lampiran 9: Dokumentasi.....	139
Lampiran 10: Riwayat Hidup.....	1

