

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
TRANSLITERASI.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Fokus Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Definisi Istilah.....	6
G. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Teori	9
1) Strategi Pelayanan.....	9
2) Citra Positif	19
B. Kajian Pustaka	23
C. Kerangka Konseptual.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29

B. Subyek Penelitian.....	29
C. Sumber dan Jenis Data.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Analisa Data	32
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Umum PT Sutra Tour Hidayah.....	35
1) Sejarah Singkat.....	35
2) Visi Misi dan Tujuan.....	38
3) Lokasi Perusahaan.....	39
4) Letak Geografis	39
5) Struktur Organisasi.....	40
6) Pembimbing Haji dan Umroh PT Sutra Tour Hidayah	41
7) Produk PT Sutra Tour Hidayah	41
B. Paparan Data	52
1) Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh di PT Sutra Tour Hidayah dalam Meningkatkan Citra Positif	52
C. Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	63
1) Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Citra Positif di PT Sutra Tour Hidayah Banjarwati Paciran Lamongan.....	63
D. Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB V: PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	hlm
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	26
4.1	Jadwal Keberangkatan Umroh	59

DAFTAR GAMBAR

No Tabel	Judul	hlm
2.1	Proses Terbentuknya Citra Positif	21
2.2	Kerangka Konseptual	28
3.1	Teknik Analisis Data	33

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak di jumpai namadan istilah teknis (*technical tern*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

No.	Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
1.	ا	'	ط	t}
2.	ب	b	ظ	z}
3.	ت	t	ع	'
4.	ث	th	غ	Gh
5.	ج	j	ف	F
6.	ح	h	ق	Q
7.	خ	kh	ك	K
8.	د	d	ل	L
9.	ذ	dh	م	M
10.	ر	r	ن	N
11.	ز	z	و	W
12.	س	s	ه	H
13.	ش	sh	ء	'
14.	ص	s}	ي	Y
15.	ض	d}		

B. Vokal

1. Vokal Tunggal (monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
َ	<i>fath}ah</i>	A
ِ	<i>kasrah</i>	I
ُ	<i>d}ammah</i>	U

2. Vokal Rangkap (diftang)

Tanda dan Huruf Rangkap	Nama	Indonesia	Ket.
يَٰ	<i>fath}ah dan ya'</i>	Ay	a dan y
وَٰ	<i>fath}ah dan wawu</i>	Aw	a dan w

Contoh : *bayna* (بين)
: *mawdu>'* (موضوع)

3. Vokal Panjang (mad)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indones ia	Ket.
اَ	<i>fath}ah dan alif</i>	a>	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan ya'</i>	i>	i dan garis di atas
وِ	<i>d}ammah dan wawu</i>	u>	u dan garis di atas

Contoh: *al-jama>'ah* (الجماعة)
: *takhyi>r* (تخيير)
: *yadu>ru* (بيور)

C. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta>'marbuta>h* ada dua:

1. Jika hidup (menjadi *muda>f*) transliterasinya adalah *t*.
2. Jika mati atau sukun, transliterasinya adalah *h*.

Contoh: *shari>'at al-Isla>m* (شريعة الاسلام)

: *shari>'ah isla>mi>yah* (شريعة الاسلامية)

D. Penulisan Huruf kapital

Penulisan huruf besar dan kecil pada kata, *phrase* (ungkapan) atau kalimat yang ditulis dengan transliterasi Arab-Indonesia mengikuti ketentuan penulisan yang berlaku dalam tulisan. Huruf awal (*intial later*) untuk nama diri, tempat, judul buku, lembaga dan yang lain ditulis dengan huruf besar.