

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kontribusi Penelitian.....	13
1.5.1 Kontribusi Akademis	13
1.5.2 Kontribusi Praktis.....	14
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Akuntabilitas	19
2.1.2 Persepsi Akuntabilitas.....	29
2.1.3 Gambaran Umum tentang penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah	32
2.1.4 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).....	34
2.1.5 Pentingnyaa Akreditasi Bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU)	36
2.2 Tinjauan Pustaka	39
2.2.1 Gap Penelitian	47
2.2.2 Kerangka Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1 Desain Penelitian.....	50
3.2 Objek Penelitian	51



3.3	Jenis & Sumber Data.....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknik Pengujian Data.....	59
3.6	Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Deskripsi data.....	63
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.2.1	Rembulan Tour.....	63
4.2.2	Permata Wisata.....	65
4.2.3	Sakinah Travel	66
4.3	Hasil Penelitian	67
4.3.1	Transparansi	67
4.3.2	Kewajiban	85
4.3.3	Pengendalian	97
4.3.4	Tanggung Jawab.....	112
4.3.5	Daya Tanggap	124
4.4	Diskusi dan Pembahasan.....	137
4.4.1	Persamaan dan Perbedaan Pemahaman Akuntabilitas Antar PPIU	137
4.4.2	Hierarki Dimensi Akuntabilitas PPIU.....	146
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		153
DAFTAR PUSTAKA		161
LAMPIRAN.....		168

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rangkuman Pengumpulan Data Primer	55
Tabel 3. 2 Rangkuman Wawancara	57
Tabel 4. 1 Irisan antar dimensi akuntabilitas	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	49
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur organisasi.....	168
Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara.....	170
Lampiran 3. Analisis Tema	176
Lampiran 4. Member Checking Wawancara	178
Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara	181