

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR ISTILAH	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis.....	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.6 Landasan Teori	7
a. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	7
b. Pengertian Pelayanan	9
c. Ibadah Umrah	12
d. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018...	15
1.7 Metode Penelitian	16
1. Waktu dan Tempat.....	16
2. Jenis Penelitian	16



3. Instrumen Penelitian	17
4. Teknik Pengumpulan Data	17
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	18
2.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	18
2.2 Gambaran Umum.....	19
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	19
2.2.2 Produk Perusahaan	21
2.2.3 Fasilitas Perusahaan	30
2.2.4 Struktur Organisasi PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi	32
BAB III	34
PEMBAHASAN	34
3.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kepuasan Pelanggan	34
Terhadap Pelayanan PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi Yogyakarta	34
3.2 Strategi yang Digunakan PT. Biro Perjalanan Wisata Neekoi	44
untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	44
BAB IV	46
KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
1.1 Kesimpulan.....	46
1.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51