

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Tinjauan Pustaka	6
1.7 Landasan Teori.....	8
1.8 Metode Penelitian.....	15
1.9 Sistematika Penulisan	20

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	22
2.1 Deskripsi Lokasi Ebad <i>Group</i> Malang.....	22
2.2 Sejarah dan Profil Ebad <i>Group</i>	23
2.3 Logo Ebad <i>Group</i>	24
2.4 Visi dan Misi	24
2.5 Struktur Organisasi Ebad <i>Group</i>	25
2.6 Produk Ebad <i>Group</i>	26
BAB III PEMBAHASAN	32
3.1 Strategi <i>Customer Service Officer</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Ebad <i>Group</i> Malang.....	32
3.2 Respon Jamaah Loyal terhadap Strategi <i>Customer Service Office</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di Ebad <i>Group</i> Malang	52
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
4.1 Kesimpulan	57
4.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR PERTANYAAN	61
LAMPIRAN.....	xvii