

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Kerangka Pemikiran	6
E. Langkah-Langkah Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG PELAYANAN PRIMA, KBIH, DAN JAMAAH HAJI	20
A. Pengertian Pelayanan Prima	20
1. Pengertian Pelayanan Prima	20

2. Tujuan Pelayanan Prima	21
3. Ciri-Ciri Pelayanan Prima	22
4. Unsur-Unsur Dalam Proses Pelayanan	24
5. Regulasi Layanan (<i>Service Regulation</i>)	29
6. Budaya Pemberian Pelayanan	32
7. Evaluasi Pelayanan	34
B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji	36
1. Pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji	36
2. Peran dan Tugas Pokok KBIH	37
3. Kegiatan KBIH	38
C. Jamaah Haji	45
1. Pengertian Jamaah Haji	45
2. Klasifikasi Jamaah Haji	45

BAB III ANALISIS EMPIRIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA KBIH

DALAM MENINGKATKAN KUANTITAS JAMAAH

A. Kondisi Objektif Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Lembaga	
Haji Muhammadiyah Jawa Barat	47
1. Gambaran Umum	47
2. Visi, Misi, dan Tujuan	52
3. Struktur Organisasi	54
4. Program Bimbingan	55
5. Materi Bimbingan Manasik Haji	60
6. Sarana dan Prasarana	61

B. Regulasi Layanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat	63
1. Pendaftaran	63
2. Bimbingan Manasik Haji	66
3. Layanan Akomodasi dan Kesehatan	69
C. Budaya Pelayanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat	71
1. <i>Attitude</i> (Sikap)	71
2. <i>Attention</i> (Perhatian)	71
3. <i>Action</i> (Tindakan)	72
D. Evaluasi Pelayanan di KBIH Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat	74
1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	74
2. Keandalan (<i>Reability</i>)	77
3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	79
4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	80
5. Empati (<i>Empaty</i>)	81
IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	82
A. Simpulan	82
B. Rekomendasi	83