

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran	6
F. Langkah-Langkah Penelitian	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Optimalisasi pelayanan	18
1. Pengertian Optimalisasi	18
2. Pengertian Pelayanan	18
3. Tujuan Pelayanan	24
4. Faktor-Faktor Pelayanan.....	25
5. Jenis-Jenis Pelayanan.....	32
6. Kualitas pelayanan	32
B. Haji.....	34
1. Pengertian Haji	34
2. Syarat-Syarat Wajib Haji	37
3. Macam-Macam Haji	38
4. Dalil Kewajiban Haji	38
C. Kepuasan.....	40
1. Pengertian Kepuasan.....	40
2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	41
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian	68
C. Pembahasan.....	74

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN78

A. Simpulan78

B. Saran.....79

DAFTAR PUSTAKAxiii

LAMPIRAN

