

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Landasan Pemikiran .....	10
F. Langkah-Langkah Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Strategi .....	20
1. Pengertian Strategi .....	20
2. Tujuan Strategi .....	21

3. Unsur-Unsur Strategi.....	23
4. Konsep Strategi .....	24
5. Implementasi Strategi.....	25
B. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji .....	25
1. Pengertian KBIH .....	25
2. Tujuan KBIH .....	26
3. Kewajiban KBIH .....	27
4. Fungsi dan Tujuan KBIH .....	27
C. Peningkatan Pelayaan Prima .....	28
1. Pengertian Peningkatan .....	28
2. Cara Meningkatkan Pelayanan Prima .....	29
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	30
4. Pengertian Pelayanan .....	33
5. Pelayanan Prima .....	35
6. Tujuan Pelayanan Prima .....	37
7. Manfaat Pelayanan Prima .....	38
8. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima .....	38
9. Rancangan Pelayanan Prima .....	41
10. Unsur-Unsur Pelayanan Prima .....	44
D. Haji .....	46
1. Konsep Haji .....	46
2. Ruang Lingkup Haji .....	48

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... 55

B. Hasil Penelitian .....74

C. Pembahasan .....87

**BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....89

B. Saran.....90

**DAFTAR PUSTAKA .....xv**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

