

## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Tinjauan Pustaka .....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
G. Langkah-Langkah Penelitian .....	21
<b>BAB II TINJAUAN TEORI TENTANG IMPLEMENTASI FUNGSI PERENCANAAN KBIH DARUL MAARIF DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JAMAAH</b>	
A. Implementasi Fungsi Perencanaan.....	28
1. Pengertian Implementasi Fungsi Perencanaan.....	28
2. Tujuan Perencanaan .....	32

3.	Tahapan Dasar Perencanaan .....	32
4.	Proses Perencanaan .....	34
5.	Pertanyaan Pokok dalam Perencanaan .....	37
6.	Fungsi Perencanaan.....	38
B.	Lembaga KBIH .....	50
1.	Pengertian KBIH.....	50
2.	Fungsi KBIH .....	50
3.	Perkembangan KBIH .....	50
4.	Syarat KBIH.....	51
5.	Kewajiban KBIH.....	52
C.	Pelayanan Prima.....	52
1.	Pengertian Pelayanan Prima.....	52
2.	Tujuan Pelayanan Prima .....	62
3.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima .....	64
4.	Harapan Pelanggan.....	67
<p style="text-align: center;"><b>BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG IMPLEMENTASI FUNGSI PERENCAAAN DI KBIH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN JEMAAH</b></p>		
A.	Kondisi Objektif KBIH Darul Ma'arif KBIH Darul Ma'arif ....	76
B.	Penetapan Tujuan Perencanaan yang Dilakukan KBIH Darul Ma'arif Dalam Melayani Calon Jemaah Haji .....	88
C.	Penetapan Program Perencanaan yang Dilakukan KBIH Darul Ma'arif Dalam Melayani Calon Jemaah Haji .....	91

D. Penetapan Jadwal perencanaan yang Diberikan KBIH Darul Ma'arif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanannya .....	103
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	111
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

