

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
MOTTO	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Landasan Pemikiran	9
F. Langkah-langkah Penelitian	19
G. Analisis Data	22
BAB II TINJAUAN TEORITIK	24
A. Manajemen Pelayanan	24
1. Pengertian Manajemen	24
2. Tujuan Manajemen	26
3. Unsur-unsur Manajemen	27
4. Fungsi Manajemen	28
5. Manfaat Manajemen	29
B. Pelayanan dan Manajemen Pelayanan	30

1. Pengertian Pelayanan	30
2. Tujuan Pelayanan	34
3. Manfaat Pelayanan	35
4. Fungsi Pelayanan	36
5. Konsep Pelayanan	37
6. Prinsip Pelayanan	38
7. Standar Pelayanan	39
C. Ibadah Haji	43
1. Pengertian Haji	43
2. Rukun Haji	44
3. Syarat-syarat Wajib Haji	45
4. Syarat-syarat Sah Haji	46
5. Macam-macam Haji	47
D. Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji	49
1. Pengertian Jama'ah Haji	49
2. Kualitas Pelayanan Jama'ah Haji	50
3. Kepuasan Jama'ah Haji	52
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	55
1. Letak Geografis	55
2. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Furqon	52
3. Visi Misi dan Tujuan KBIH Al-Furqon	58
4. Struktur Kepengurusan KBIH Al-Furqon	59
5. Kegiatan KBIH Al-Furqon	63
B. Hasil Penelitian	65

1. <i>Tangible</i> (Wujud) Fasilitas KBIH Al-Furqon dalam Melayani Jama'ah Haji	66
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) KBIH Al-Furqon dalam Melayani Jama'ah Haji	76
3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) KBIH Al-Furqon dalam Melayani Jama'ah Haji secara Cepat dan Tepat.....	82
4. <i>Assurance</i> (Jaminan) yang diberikan oleh KBIH Al-Furqon dalam Meningkatkan Kualitas Jama'ah Haji	91
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian	96
D. Temuan Hasil Penelitian	101
BAB IV PENUTUP	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	111
A. Pedoman Wawancara	114
B. Dokumentasi	115