

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Pembahasan	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Kerangka Berfikir	5
F. Langkah-langkah Penelitian	8
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PELAYANAN KBIH DALAM MEMFASILITASI CALON JAMAAH HAJI	
A. Pelayanan Prima	
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Pengertian Prima	13
3. Pengertian Pelayanan Prima	13
4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima	21
5. Tujuan Pelayanan Prima	25
6. Konsep Pelayanan Prima	27
7. Harapan Pelanggan	28

8. Perbedaan Pelayanan Prima dengan Biasa.....	36
B. Lembaga KBIH	
1. Pengertian KBIH.....	37
2. Fungsi KBIH.....	37
3. Perkembangan KBIH.....	37
4. Persyaratan pendirian dan perpanjangan izin KBIH.....	38
5. Kewajiban KBIH.....	38
C. Haji	
1. Pengertian Haji.....	39
2. Dasar Hukum Ibadah Haji.....	40
3. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji.....	41
4. Macam-macam Haji.....	42
5. Hikmah dan Keutamaan Ibadah Haji.....	43
D. Manasik Haji	
1. Pengertian Manasik.....	44

**BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG PELAYANAN KBIH DALAM
MEMFASILITASI CALON JAMAAH HAJI**

A. Kondisi Objektif KBIH Daarut Tauhiid	
1. Latar Belakang Berdirinya KBIH Daarut Tauhiid.....	45
2. Visi dan Misi KBIH Daarut Tauhiid.....	46
3. Tradisi KBIH Daarut Tauhiid.....	46
4. Kondisi Fisik dan Fasilitas KBIH Daarut Tauhiid.....	46
5. Keadaan Tenaga Kerja KBIH Daarut Tauhiid.....	47

6. Perkembangan Kuota Calon Jamaah Haji.....	49
7. Jenis Kegiatan dan Program KBIH Daarut Tauhiid	50
B. Ciri Khas (Quality Nice) dari KBIH Daarut Tauhiid	52
C. Pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi	63
D. Proses pemeriksaan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran kebutuhan praktis.....	64

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Ciri Khas (Quality Nice) dari KBIH Daarut Tauhiid	67
B. Pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi	68
C. Proses pemeriksaan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran kebutuhan praktis	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

