

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	iv
<b>MOTTO HIDUP.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xi
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Landasan Pemikiran.....	7
F. Langkah Langkah Penelitian .....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	25
A. Optimalisasi Pelayanan.....	25
1. Pengertian Optimalisasi .....	25
2. Pengertian Pelayanan .....	25
a. Layanan dengan lisan .....	27
b. Layanan dengan tulisan .....	28
c. Layanan dengan perbuatan .....	29
3. Tujuan Pelayanan .....	30
4. Dimensi Pelayanan.....	31
a. <i>Tangibel</i> .....	31
b. <i>Reliability</i> .....	31

c. <i>Responsiveness</i> .....	32
d. <i>Assurance</i> .....	32
5. Faktor faktor pelayanan.....	32
a. Nilai Kerja ( <i>Work Values</i> ).....	32
b. Semangat kerja ( <i>Work Spirit</i> ).....	36
c. Keteramilan Berkommunikasi dengan Konsumen ( <i>Communication Skills</i> ) .....	37
d. Penguasaan Teknologi Informasi ( <i>Technological Skills</i> ).....	38
6. Jenis jenis pelayanan .....	38
a. Pelayanan Administrasi .....	39
b. Pelayanan Barang .....	39
c. Pelayanan Jasa .....	39
<b>B. Haji .....</b>	<b>40</b>
1. Pengertian Haji.....	40
a. Rukun haji .....	41
b. Wajib haji .....	42
2. Syarat syarat wajib haji .....	43
3. Macam macam haji .....	43
4. Dalil kewajiban haji .....	44
<b>C. Kepuasan.....</b>	<b>46</b>
1. Pengertian Kepuasan .....	46
2. Mengukur kepuasan pelanggan.....	47
3. Faktor faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	49
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>52</b>
1. Sejarah berdirinya PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung ...	52
2. Visi dan misi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung .....	54
3. Struktur Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	56

4.	Tugas dan fungsi Kementerian agama Kabupaten Bandung .....	57
5.	Struktur PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	58
6.	Tata cara pendaftaran Haji .....	59
7.	Rangkaian rangkaian kegiatan penyelenggaraan haji .....	61
8.	Pembinaan Jamaah Haji .....	69
9.	Sasaran program.....	69
10.	Sasaran kegiatan.....	70
<b>B.</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>73</b>
1.	<i>Tangible</i> (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementrian Agama Kabupaten Bandung .....	73
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan atau kemampuan) petugas ibadah haji dalam melayani para jamaah.....	77
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketangggapan) seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dalam membantu menyediakan pelayanan secara sigap terhadap para jamaah .....	84
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan) yang di sediakan oleh Penyelenggar Haji dan Umroh (PHU) Kementrian Agama Kabupaten Bandung terhadap para jamaah .....	88
<b>C.</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>90</b>
1.	<i>Tangible</i> (Wujud) fasilitas pelayanan yang ada di seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementrian Agama Kabupaten Bandung ...	90
2.	<i>Realibility</i> (Kehandalan atau kemampuan) petugas ibadah haji dalam melayani para jamaah.....	91
3.	<i>Responsiveness</i> (Ketangggapan) seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) dalam membantu menyediakan pelayanan secara sigap terhadap para jamaah .....	92
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan) yang di sediakan oleh Penyelenggar Haji dan Umroh (PHU) Kementrian Agama Kabupaten Bandung terhadap para jamaah .....	93

<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
A. Simpulan .....	95
B. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Kementerian Agama Kabupaten Bandung	56
Gambar 3.2 Struktur PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung	58

