

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Berpikir.....	8
G. Langkah-langkah Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG MANAJEMEN	
 PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN	
 KUALITAS MANAJEMEN KBIH.....	19
A. Manajemen.....	19
1. Pengertian Manajemen	19
2. Tujuan Manajemen.....	20

3. Fungsi Manajemen	24
4. Asas-asas Manajemen	26
5. Ilmu dan Seni Manajemen	30
6. Unsur-unsur Manajemen	32
7. Bidang-bidang Manajemen.....	32
8. Sistem-sistem Manajemen	34
B. Pelayanan Prima	41
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	41
2. Tujuan Pelayanan Prima	45
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	49
4. Harapan Pelayanan	51
5. Regulasi Layanan	54
6. Fasilitas-fasilitas Layanan	55
7. Budaya Pemberian Pelayanan	55
8. Proses Pelayanan	56
C. Lembaga KBIH	57
1. Pengertian KBIH	57
2. Dasar Hukum KBIH.....	58
3. Tugas Pokok KBIH	58
4. Fungsi KBIH.....	59
5. Persyaratan Pendirian KBIH.....	59

BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJEMEN KBIH.....	61
A. Kondisi Objektif KBIH Bintaldam III/Siliwangi	61
B. Regulasi Layanan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi	65
C. Fasilitas-fasilitas Layanan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi.....	70
D. Budaya Pemberian Layanan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi.....	72
E. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Rekomendasi	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	92



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG