

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Landasan Pemikiran .....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS MANAJEMEN MUTU <i>OUTCOME</i></b>	
<b>PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI</b>	
A. Manajemen Mutu .....	22
1. Pengertian Manajemen .....	22
2. Fungsi Manajemen .....	23
3. Pengertian Mutu .....	24
4. Manajemen Mutu .....	25
5. Manfaat Manajemen Mutu .....	27
6. Sistem Manajemen Mutu .....	29

B. <i>Outcome Mapping</i> .....	30
1. Pengertian <i>Outcome Mapping</i> .....	31
2. Prinsip-prinsip <i>Outcome Mapping</i> .....	31
3. Tahapan <i>Outcome Mapping</i> .....	33
4. Pendekatan <i>Outcome Mapping</i> .....	35
C. Penyelenggaraan/ Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	37
1. Pengertian dan Dasar Hukum Pelaksanaan .....	37
2. Elemen Pelaksanaan .....	38
3. Langkah-langkah Pelaksanaan .....	39
D. Pelayanan .....	40
E. Ruang Lingkup Ibadah Haji .....	42
1. Pengertian, Macam, Syarat, Rukun, Wajib dan Sunnah Haji .....	42
2. Larangan Selama Ibadah Haji .....	46
3. Unsur-Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji .....	49
4. Konsep Haji Mabruur .....	51

### **BAB III TINJAUAN EMPIRIS MANAJEMEN MUTU *OUTCOME***

#### **PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI**

A. Gambaran dan Kondisi Objektif Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh .....	54
1. Sejarah Singkat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh .....	54

2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh .....	60
B. Mutu Kepuasan Pelayanan Ibadah Haji Di Kanwil Provinsi Jawa Barat .....	62
C. Mutu Kemabruran Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat .....	83
D. Dampak Alumni Jemaah Haji di Tengah Masyarakat Setelah Melaksanakan Ibadah Haji Yang Diselenggarakan Oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat .....	85
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	94
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
<b>LAMPIRAN</b> .....	100