


DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Tinjauan Pustaka.....	10
E. Kerangka Pemikiran.....	14
F. Langkah-langkah Penelitian	19
BAB II TINJAUAN TEORETIS STRTAEGI PELAYANAN PRIMA KBIH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH.....	24
A. Strategi.....	24
1. Pengertian Strategi	24
2. Asas-asa Strategi	26
3. Tujuan Strtaegi.....	27
B. Pelayanan Prima.....	29

1. Pengertian Pelayanan.....	29
2. Pengertian Pelayanan Prima	33
3. Konsep Pelayanan Prima	34
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima.....	36
5. Rancangan Pemberian Pelayanan Prima	38
6. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima.....	43
C. Konsep KBIH	46
1. Pengertian KBIH.....	46
2. Kewajiban KBIH.....	47
3. Fungsi KBIH.....	48
4. Tugas Pokok.....	49
D. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.....	49
1. Pengertian Kualitas.....	49
2. Dimensi Pengukuran Kualitas.....	50
3. Bimbingan.....	52
4. Teknik Bimbingan Kelompok.....	54

BAB III ANALISIS EMPIRIK STRTAEGI PELAYANAN PRIMA KBIH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH.....56

A. Kondisi Objektif KBIH Maqdis.....	56
1. Latar Belakang Berdirinya KBIH Maqdis	56
2. Visi, Misi dan Tujuan KBIH Maqdis	57
3. Sarana dan Prasarana KBIH Maqdis	57
4. Struktur Organisasi beserta Uraian Tugas KBIH Maqdis ...	62
5. Program Kerja KBIH Maqdis	66

6. Program Perjalanan Ibadah Haji	73
7. Perkembangan Kuota Jamaah Haji KBIH Maqdis.....	83
B. Konsep Pelayanan Prima KBIH Maqdis	85
C. Rancangan Pemberian Pelayanan	88
1. Regulasi Layanan	88
2. Fasilitas-fasilitas Layanan.....	89
3. Peranan Tim Pengarah.....	90
4. Budaya Pemberian Pelayanan	92
D. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.....	95
1. Kualitas Pembimbing Jamaah.....	95
2. Kualitas Materi Bimbingan Ibadah Haji.....	95
BAB VI PENUTUP	99
A. Simpulan.....	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
 <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG</p>	
DAFTAR GAMBAR	

Halaman

Gambar 1.1 Skema Strategi Pelayanan Prima KBIH Maqdis dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah.....	18
Gambar 2.1 Struktur Kpengurusan KBIH Maqdis	62



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG