

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Landasan Pemikiran	8
G. Langkah-langkah Penelitian.....	13
BAB II	18
KAJIAN PUSTAKA	18
A. Kajian Konseptual	18
B. Kajian Teoritis.....	20
1. Implementasi	20
2. Pelayanan Prima	21
3. Penyelenggaraan Haji dan Umrah	37
4. Peran Kementerian Agama Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah	43
BAB III	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49

1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Kuningan	49
2. Visi Dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Kuningan	54
3. Letak Geografis Kementerian Agama Kabupaten Kuningan	54
4. Struktur Organisasi	55
5. Logo Kementerian Agama	60
6. Operasional.....	61
B. Hasil Penelitian	62
1. Faktor Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji Dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan	62
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan.....	71
3. Standar Pelayanan Prima Dalam Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kuningan	78
C. Pembahasan	93
BAB IV	99
PENUTUP	99
A. Simpulan	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106