

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Hasil Penelitian yang Relevan	7
F. Landasan Pemikiran	16
G. Langkah-langkah Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	30
A. Kajian Konseptual	30
1. Strategi Peningkatan Kualitas	30

2. Kualitas Pelayanan Haji	34
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Haji	39
B. Kajian Teoritis	42
1. Pengertian Analisis SWOT	42
2. Tujuan dan Manfaat Penerapan SWOT	43
3. Komponen Analisis SWOT	45
4. Tahap Analisis SWOT	47
5. Faktor Eksternal dan Internal dalam Perspektif SWOT	48
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah KBIHU Babussalam.....	50
2. Visi dan Misi KBIHU Babussalam.....	52
3. Fasilitas yang ada di KBIHU Babussalam.....	53
4. Struktur Organisasi	54
5. Program Haji dan Umrah di KBIHU Babussalam	54
6. Sistem Manajemen KBIHU Babussalam.....	55
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	96



uin
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG