

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kajian Penelitian Yang Relevan .....	7
F. Landasan Pemikiran .....	11
1. Landasan Teoritis .....	11
2. Kerangka Konseptual .....	16
G. Langkah – Langkah Penelitian .....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	25
A. Manajemen Pelayanan .....	25
1. Manajemen .....	25

2. Pelayanan.....	35
3. Manajemen Pelayanan.....	45
B. Pendaftaran Jemaah Haji Reguler .....	48
1. Pengertian Pendaftaran .....	48
2. Pendaftaran Ibadah Haji Reguler .....	49
C. Jemaah Haji .....	51
1. Pengertian Jemaah .....	51
2. Pengertian Haji .....	52
3. Ibadah Haji .....	53
4. Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	56
<b>BAB III ISI DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Umum.....	58
1. Profil Kementerian Agama Kabupaten Bekasi .....	58
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	59
3. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	60
4. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi .....	61
5. Sarana dan Prasarana Kementerian Agama Kabupaten Bekasi .....	65
B. Hasil Penelitian .....	67
1. Fungsi Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	67
2. Faktor Pendukung Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	83
3. Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	87
C. Pembahasan Penelitian.....	90

1. Fungsi Manajemen Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	90
2. Faktor Pendukung Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	100
3. Faktor Penghambat Pelayanan Pendaftaran Ibadah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	101
BAB IV PENUTUP .....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	106
LAMPIRAN.....	109
HASIL WAWANCARA.....	117

