

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian.....	9
E. Kerangka Berpikir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori.....	14
1. Administrasi Publik.....	14
2. Pelayanan Publik	17
3. Kualitas Pelayanan	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Teknik Analisis Data	29
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	31
1. Profil KBIHU Bina Insan Sumedang	31
B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bina Insan Sumedang Berdasarkan Model <i>Servqual</i>	38
1. Bukti Langsung (Tangibles): Fasilitas yang disediakan	38
2. Keandalan (Reliability): Konsistensi pelayanan dalam bimbingan ibadah	40
3. Daya Tanggap (Responsiveness): Kecepatan dan kesigapan dalam memberikan bantuan selama manasik.....	43
4. Kepastian (Assurance): Rasa aman dan kepastisan kepada jemaah	46
5. Empati (Empathy): Perhatian selama bimbingan.....	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Kualitas Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bina Insan Sumedang Berdasarkan Model <i>Servqual</i>	54
2. Kompetensi Pembimbing Melalui Pelatihan dan Sertifikasi di KBIHU Bina Insan Sumedang.....	62
3. Kepatuhan KBIHU Terhadap Regulasi Pemerintah dan Kementerian Agama.	69
4. Keterkaitan Antara Dimensi Model <i>Servqual</i> dan Kualitas Pelayanan Pada KBIHU Bina Insan Sumedang	71
BAB V PENUTUP	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83
RIWAYAT HIDUP	119