DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
RIWAYAT HIDUP ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kegunaan Penelitian 6
1. Secara Akademis 6
2. Secara Praktis 7
E. Tinjauan Pustaka 7
1. Landasan Teoritis 7
2. Landasan Konseptual 11
F. Langkah-langkah Penelitian 16
1. Lokasi Penelitian 16
2. Paradigma dan Pendekatan 17
3. Metode Penelitian 18
4. Jenis Data dan Sumber Data 18
5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian 19
6. Teknik Pengumpulan Data 21
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data 22
8. Teknik Analisis Data 23

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

BAB II KAJIAN PUSTAKA 27
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu 27
B. Kajian Konseptual 32
1. Manajemen 32
2. Pelayanan Administrasi 51
3. Pelayanan Administrasi Haji 59
4. Pelayanan Haji sebagai Sarana Dakwah 66
C. Kajian Teoritis 72
1. Teori Fungsi Manajemen POAC oleh George R Terry 72
2. Teori Kualitas Pelayanan SERVQUAL oleh Parasuraman 75
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 79
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 79
1. Sejarah Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 79
2. Visi dan Misi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 82
3. Program dan Kegiatan Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 84
4. Struktur Tugas dan Fungsi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 85
5. Sarana dan Prasarana Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 88
B. Hasil Penelitian 89
1. Manajemen Pelayanan Administrasi Haji dan Umrah di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 89
2. Persepsi Calon Jemaah Haji terhadap Pelayanan Administrasi di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2024 113
3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 121
C. Pembahasan 122
1. Analisis Manajemen Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 122

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

2. Analisis Persepsi Calon Jemaah Haji terhadap Pelayanan Administrasi di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi di Tinjau dengan Lima Dimensi SERVQUAL 129
3. Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan Administrasi Ibadah Haji di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 140

BAB IV 147

PENUTUP 147

A. Simpulan 147

B. Saran 150

DAFTAR PUSTAKA 152

LAMPIRAN 161

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG