

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR	xiii
MOTTO HIDUP	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan.....	5
1. Secara Akademis	5
2. Secara Praktis	6
E. Tinjauan Pustaka	6
1. Landasan Teoritis	6
2. Landasan Konseptual	8
F. Langkah-langkah Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Paradigma dan Pendekatan	11
3. Metode Penelitian.....	12
4. Jenis Data dan Sumber Data	13
5. Informan atau Unit Analisis	14
6. Teknik Pengumpulan Data	16
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	17
8. Teknik Analisis Data	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20

B.	Kajian Konseptual.....	23
1.	Manajemen.....	23
2.	Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).....	42
3.	Jemaah Haji Lansia	43
4.	Jemaaah Haji Lansia	47
5.	Unit Pelayanan Teknis Asrama Haji.....	50
6.	Kajian Teoritis	52
BAB III	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
1.	Profil Unit Pelayanan Teknis UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta	57
2.	Visi dan Misi UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta.....	57
3.	Sejarah UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta	58
4.	Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta 61	
5.	Sarana dan fasilitas UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta 62	
6.	Proses Kedatangan dan Pemberangkatan Jemaah Haji Lansia dan Disabilitas Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Pondok Gede Jakarta	67
B.	Hasil Penelitian	70
1.	Keandalan PPIH dalam melayani jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta	70
2.	Daya tanggap PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta dalam melayani jemaah haji lansia	75
3.	Jaminan pelayanan bagi jemaah lansia ketika di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta	80
4.	Empati yang di berikan PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta pada jemaah haji lansia	86
5.	Menunjukkan bukti fisik pada pelayanan jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta	90
C.	Pembahasan.....	95
1.	Analisis Keandalan PPIH dalam melayani jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi	95

2. Analisis Daya tanggap PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta dalam melayani jemaah haji lansia	98
3. Analisis Jaminan pelayanan bagi jemaah lansia ketika UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta	102
4. Analisis Empati yang di berikan PPIH UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta pada jemaah haji lansia	106
5. Analisis bukti fisik pada pelayanan jemaah haji lansia di UPT Asrama Haji Embarkasi Jakarta	110
BAB VI PENUTUP	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	124

