

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Secara akademis.....	6
1.4.2 Secara teoritis.....	6
1.5 Landasan Pemikiran.....	6
1.5.1 Landasan teoritis	6
1.5.2 Landasan konseptual.....	11
1.6 Langkah Langkah Penelitian.....	13

3.1.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kota Bekasi	73
3.1.3 Sejarah Kementerian Agama Kota Bekasi.....	73
3.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bekasi.....	75
3.1.5 Struktur Organisasi Seksi PHU Kementerian Agama Kota Bekasi	78
3.1.6 Sarana dan Prasarana Kementerian Agama Kota Bekasi.....	79
3.2 Hasil Penelitian	83
3.2.1 Kualitas Teknis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.....	83
3.2.2 Kualitas Fungsional Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi....	95
3.2.3 Pandangan Masyarakat terhadap Citra Kelembagaan Kementerian Agama Kota Bekasi dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	101
3.2.4 Tantangan Petugas Pelayanan dalam Memberikan Layanan Administrasi Pendaftaran haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi	106
3.3 Pembahasan Penelitian.....	111
3.3.1 Analisis Kualitas Teknis Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi...	111
3.3.2 Analisis Kualitas Fungsional Pelayanan Administrasi Pendaftaran Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi	119
3.3.3 Analisis Citra Kelembagaan Kementerian Agama Kota Bekasi dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Reguler	123
3.3.4 Analisis Tantangan Petugas Pelayanan dalam Memberikan Layanan Administrasi Pendaftaran Haji Reguler di Kementerian Agama Kota Bekasi.....	129

BAB IV PENUTUP	135
4.1 Kesimpulan	135
4.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	144



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian yang Relevan	29
Tabel 3. 1 Detail Struktur Organisasi Agama Kota Bekasi	77
Tabel 3. 2 Detail Struktur Organisasi PHU Kementerian Agama Kota Bekasi.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual	13
Gambar 1. 2 Triangulasi Sumber Data	21
Gambar 1.3 Analisis Data Penelitian Miles dan Huberman.....	22
Gambar 3.1 Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi.....	72
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Bekasi.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	144
Lampiran 2. Lembar Proses Bimbingan.....	145
Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	147
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	148
Lampiran 5. Pedoman Observasi.....	149
Lampiran 6. Pedoman Wawancara.....	150
Lampiran 7. Transkrip Wawancara.....	155
Lampiran 8. Dokumentasi.....	163

