

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Landasan Pemikiran	8
F. Langkah-langkah Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
B. Strategi	25
1. Pengertian Strategi.....	25
2. Tahap-Tahap Proses Strategi	28
3. Manfaat Strategi	30
4. Strategi Peningkatan Kualitas	31
C. Kualitas Layanan.....	33
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	33
2. Dimensi Kualitas Layanan (<i>Servqual</i>)	35
3. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan	38
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Solok	41
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Solok.....	48
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Solok	49
4. Struktur Organisasi Penyelenggara haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok	51
5. Tugas Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok.....	51
B. Hasil Penelitian	52

1. Implementasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Haji yang dilakukan PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024	53
2. Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024.....	64
3. Rancangan Strategi dalam Peningkatan Kualitas Layanan Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024.....	69
C. Pembahasan.....	74
1. Implementasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Haji yang dilakukan PHU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024	74
2. Tantangan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024.....	77
3. Rancangan Strategi dalam Peningkatan Kualitas Layanan Haji di PHU Kementerian Agama Kabupaten Solok Tahun 2024.....	80
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	103