

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Landasan Pemikiran.....	9
1. Landasan Teoretis	9
2. Kerangka Konseptual.....	12

F. Langkah-langkah Penelitian	13
1. Lokasi Penelitian	13
2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian	13
3. Metode Penelitian	14
4. Jenis Data dan Sumber Data	14
5. Informan	15
6. Teknik Pengumpulan Data	15
7. Teknik Keabsahan Data	17
8. Teknik Analisis Data	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
B. Kajian Teoretis	27
1. Pelayanan	27
a. Pengertian Pelayanan	27
b. Pelayanan Publik	30
c. Pelayanan Prima	33
d. Standar Pelayanan	34
e. Kualitas Pelayanan	35
2. Lanjut Usia	41
a. Pengertian Lanjut Usia	41
b. Batasan Lanjut Usia	43
c. Tipe – Tipe Lanjut Usia	45
d. Masalah yang Dihadapi Lanjut Usia	51

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Sejarah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat.....	57
2. Visi dan Misi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat	60
3. Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat	61
4. Tugas dan Fungsi Struktur Organisasi Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat	61
5. Struktur Organisasi Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Embarkasi.....	66
B. Hasil Penelitian.....	67
1. Keandalan (<i>Reability</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	67
2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024.....	72

3. Kepastian (<i>Assurance</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	75
4. Empati (<i>Empathy</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	77
5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	82
C. Pembahasan	86
1. Analisis Keandalan (<i>Reability</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024.....	87
2. Analisis Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	89
3. Analisis Kepastian (<i>Assurance</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024.....	91
4. Analisis Empati (<i>Empathy</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024	94

5. Analisis Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) dalam Pelayanan Haji bagi Jemaah Lansia di Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Barat Tahun 2024.....	96
BAB IV PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102

