

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	9
1. Kajian Penelitian yang Relevan	9
2. Landasan Teoritis	11
3. Kerangka Konseptual	14
F. Langkah-langkah Penelitian.....	15
1. Lokasi Penelitian.....	15
2. Paradigma dan Pendekatan	16
3. Metode Penelitian.....	17
4. Jenis Data	17
5. Sumber Data.....	18
6. Informan dan Unit Analisis	18
7. Teknik Pengumpulan Data.....	20
8. Teknik Keabsahan Data	21
9. Analisis Data	22
BAB II KONSEP DAN TEORI PERSEPSI, PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS PELAYANAN.....	24

A. Persepsi.....	24
1. Teori Persepsi.....	25
2. Konsep Persepsi	27
3. Aspek-aspek Persepsi.....	35
B. Pelayanan Prima	38
1. Konsep Pelayanan	38
2. Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	41
3. Faktor-faktor Pelayanan	45
C. Kualitas Pelayanan	47
1. Teori <i>Servqual</i>	47
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	50
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	52
BAB III KAJIAN EMPIRIK PERSEPSI JEMAAH MENGENAI PELAYANAN	
KBIHU SALMAN ITB	55
A. Gambaran Umum dan Kondisi Objektif	55
1. Sejarah KBIHU Salman ITB.....	55
2. Visi dan Misi KBIHU Salman ITB.....	57
3. Struktur Kepengurusan KBIHU Salman ITB	57
4. Program bimbingan manasik dan kegiatan rutin diselenggarakan.....	60
5. Sarana dan Prasarana KBIHU Salman ITB	62
B. Hasil Penelitian Persepsi Jemaah mengenai Pelayanan	62
1. Seleksi Informasi Jemaah terhadap Pelayanan	62
a. Kemampuan (<i>Ability</i>) Petugas.....	64
b. Sikap (<i>Attitude</i>) Petugas.....	66
c. Penampilan (<i>Appearance</i>) Petugas.....	67
d. Perhatian (<i>Attention</i>) Petugas.....	69
e. Tindakan (<i>Action</i>) Petugas	71
f. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>) Petugas.....	73
2. Interpretasi Jemaah terhadap Kualitas Pelayanan	74

a. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	75
b. Keandalan (<i>Reliability</i>)	76
c. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	81
d. Jaminan (<i>Assurance</i>)	83
e. Empati (<i>Empathy</i>).....	84
3. Pembulatan atau kesimpulan jemaah terhadap Pelayanan	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB IV PENUTUP	102
A. Simpulan	102
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	109

