

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Tinjauan Pustaka	8
1.6 Langkah-langkah Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kajian Konseptual dan Teoritis	24
2.2.1 Manajemen	24
2.2.4 Pelayanan	35
2.2.3 Manajemen Pelayanan	43
2.2.5 Bimbingan Manasik Haji	47
2.2.6 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)	60
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	65
3.1 Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	
Yamisa Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung	65
3.1.1 Sejarah Berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	
(KBIHU) Yamisa	67
3.1.2 Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)	
Yamisa	69
3.1.3 Tujuan Didirikannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	
(KBIHU) Yamisa	70
3.1.4 Sarana dan Prasarana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	
(KBIHU) Yamisa	70
3.1.5 Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	
(KBIHU) Yamisa	72
3.2 Profil Informan	72
3.3 Hasil	74

3.3.1 Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok	
Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	74
3.3.2 Mekanisme Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok	
Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	81
3.3.3 Pengendalian Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan	
Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	85
3.4 Pembahasan	95
3.4.1 Proses Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan	
Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	95
3.4.1 Mekanisme Layanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok	
Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	102
3.4.3 Pengendalian Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan	
Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Yamisa	108
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	114
4.1 Kesimpulan	114
4.2 Saran	116
Daftar Pustaka	118