

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO HIDUP	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	4
1. Kegunaan Akademis.....	4
2. Kegunaan Praktis.....	4
E. Landasan Pemikiran.....	5
1. Landasan Teoritis	5
2. Landasan Konseptual.....	7
F. Langkah-langkah Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian	8
2. Paradigma	8
3. Pendekatan.....	9
4. Metode Penelitian.....	10
5. Jenis Data dan Sumber Data	11
6. Informan dan Unit Analisis	13
7. Teknik Pengumpulan Data	14
8. Teknik Penentuan Keabsahan Data	15
9. Teknik Analisis Data	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan penelitian terdahulu	18
B. Kajian Konseptual.....	20
1. Pelayanan Prima	20
2. Administrasi Pendaftaran Haji.....	28

3. Evaluasi Pelayanan prima.....	33
C. Kajian Teoritis	36
1. Teori Pelayanan Prima.....	36
2. Kecocokan Teori dengan Penelitian	38
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
1. Lokasi Penelitian	40
2. Sejarah Kementerian Agama Kota Bandung.....	40
3. Visi dan Misi	41
4. Struktur Organisasi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	42
5. Sarana dan Prasarana	43
B. Hasil Penelitian	44
1. Implementasi Pelayanan Prima Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.....	44
2. Evaluasi Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung.....	56
C. Pembahasan	65
1. Kecepatan Pelayanan.....	65
2. Ketepatan Pelayanan.....	66
3. Keramahan Pelayanan	67
4. Kenyamanan Pelayanan.....	68
5. Evaluasi Pelayanan.....	68
BAB IV PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75