

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Langkah-Langkah Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Paradigma dan Pendekatan.....	10
3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	11
5. Penentuan Informan atau Unit Analisis.....	12
6. Teknik Pengumpulan Data.....	13
7. Teknik Penentuan dan Keabsahan Data.....	14
8. Teknis Analisis Data.....	15
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Penelitian yang Relevan.....	16
B. Kajian Konseptual.....	18
1. Manajemen Pelayanan.....	18
2. Evaluasi Manajemen Pelayanan.....	33

A.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
1.	Sejarah Lokasi Penelitian	38
2.	Visi dan Misi	38
3.	Struktur Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.....	39
B.	HASIL PENELITIAN.....	40
1.	Manajemen Pelayanan Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur	41
2.	Evaluasi Manajemen Pelayanan Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.....	68
C.	PEMBAHASAN.....	77
1.	Manajemen Pelayanan Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur	77
2.	Evaluasi Manajemen Pelayanan Pada Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Jakarta Timur.....	82
	BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A.	KESIMPULAN.....	89
B.	SARAN	90
	DAFTAR PUSTAKA.....	91

