

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTO HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4
1. Secara Akademik	4
2. Secara Praktis	4
E. Tinjauan Pustaka.....	4
1. Landasan Teoritis	4
2. Kerangka Konseptual	10
F. Langkah-langkah Penelitian.....	20
1. Penentuan Lokasi Penelitian	20
2. Paradigma dan Pendekatan.....	20
3. Metode Penelitian.....	21

4. Jenis dan Sumber Data	22
5. Informan dan Unit Analisis	23
6. Teknik Pengumpulan Data	24
7. Teknik Keabsahan Data	25
8. Teknik Analisis Data	26
BAB II KAJIAN TEORITIS	27
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
B. Kajian Konseptual	31
1. Manajemen	31
a. Pengertian Manajemen	31
b. Fungsi-Fungsi Manajemen	32
c. Unsur Manajemen.....	35
2. Layanan	38
a. Pengertian Layanan	38
b. Tujuan Layanan	39
c. Fungsi Layanan.....	39
d. Jenis-jenis Layanan.....	40
e. Strategi Layanan	41
f. Kualitas Layanan	42
3. Layanan Konsumsi Haji Lansia	43
a. Pengertian Layanan Konsumsi Haji Lansia.....	43
b. Perencanaan Menu dan Standar Gizi	44
c. Standar Layanan Konsumsi Haji Lansia.....	44
d. Pengawasan dan Evaluasi Layanan Konsumsi	45
C. Kajian Teoritis	47

1. Teori Manajemen Layanan.....	47
2. Unsur-unsur Manajemen Layanan	48
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Sejarah berdirinya dan berkembangnya UPT. Asrama Haji Bekasi.....	49
2. Visi Misi UPT. Asrama Haji Bekasi	51
3. Struktur dan Tugas kepengurusan UPT. Asrama Haji Bekasi.....	52
4. Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Bekasi	54
5. Susunan Organisasi Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH)2024...55	
6. Tugas Petugas Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) 2024.....	55
B. Hasil Penelitian.....	61
1. Sistem Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.....	61
2. Implementasi Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi	70
3. Evaluasi Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi	74
C. Pembahasan	81
1. Sistem Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi.....	83
2. Implementasi Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi	90
3. Evaluasi Manajemen Layanan Konsumsi bagi Jamaah Haji Lansia di UPT Asrama Haji Bekasi	94
BAB IV PENUTUP	99
A. Kesimpulan.....	99

B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102

