

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
1. Secara Akademis	5
2. Secara Praktis	5
E. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Landasan Teoritis	6
2. Kerangka Konseptual	9
3. Langkah-langkah Penelitian.....	12
F. Informan atau Unit Analisis.....	16
1. Informan	16
2. Unit Analisis.....	16
G. Teknik Pengumpulan Data	17
1. Wawancara	17
2. Observasi.....	17
3. Dokumentasi.....	18
4. Teknik Penentuan Keabsahan Data	18

5. Teknik Analisis Data	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Konseptual	23
1. Strategi.....	23
2. Pelayanan.....	28
3. Strategi Pelayanan	34
4 . Pendaftaran Haji.....	50
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang 56	
1. Sejarah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.....	56
2. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang .	59
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Karawang	60
4. Logo Kementerian Agama Kabupaten Karawang.....	60
B. Profil Informan	62
C. Hasil Penelitian.....	63
1. Rencana pelayanan pendaftaran haji	64
2. Pola Pelayanan Pendaftaran Haji	73
3. Perspektif Pelayanan Pendaftaran Haji	87
D. Pembahasan	97
1. Rencana pelayanan pendaftaran haji	99
2. Pola Pelayanan Pendaftaran Haji	105
3. Perpektif Pelayanan Pendaftaran Haji	113
BAB IV PENUTUP	121
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	128