

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Hasil Penelitian Yang Relevan	8
1.6 Landasan Pemikiran	12
1.7 Langkah-langkah Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSAKA.....	25
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Strategi.....	28
2.3 Kualitas Pelayanan	36
2.4 Pengelolaan Pembatalan Haji	45
2.5 Kajian Teoritis	54
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
3.2 Hasil Penelitian.....	65
3.3 Pembahasan Penelitian	84

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	105
4.1 Simpulan.....	105
4.2 Saran	106
DAFTAR PUSAKA.....	109
LAMPIRAN.....	115



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 1. 2 Struktur Kementerian Agama Kota Jakarta Timur.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1.....	11
Tabel 1. 2.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	115
Lampiran 1 .2 Surat Permohonan Izin Riset	116
Lampiran 1 .3 Surat Izin Riset	117
Lampiran 1 .4 Dokumentasi Wawancara	118
Lampiran 1 .5 Persyaratan Pembatalan Haji Alasan Ekonomi	119
Lampiran 1 .6 Persyaratan Pembatalan Haji Meninggal Dunia	120
Lampiran 1 .7 Persyaratan Pembatalan Haji Sakit Permanen	122
Lampiran 1 .8 Surat Rekomendasi Pembatalan Haji.....	123
Lampiran 1 .9 Servei Penanganan Atau Masukan	124
Lampiran 1 .10 Standart Operasional Prosedur Pembatalan Haji Kementerian Agama Kota Jakarta Timur	126

