

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACK</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Landasan Pemikiran.....	7
1. Landasan Teori	7
2. Kerangka Konseptual.....	9
F. Langkah-langkah Penelitian.....	10
1. Lokasi Penelitian.....	10
2. Paradigma dan Pendekatan.....	10
3. Metode Penelitian.....	11
4. Jenis Data dan Sumber Data	12
5. Informan atau Unit Analisis	13
6. Teknik Pengumpulan Data	13
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	15
8. Teknik Analisis Data	15
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA	19
A. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Manajemen Pelayanan	26
1. Komponen Manajemen Pelayanan.....	26

2.	Karakteristik Manajemen Pelayanan yang berkualitas	28
3.	Tantangan Manajemen Pelayanan.....	31
C.	Manajemen Pelayanan Haji.....	35
1.	Ruang Lingkup Pelayanan Haji	35
2.	Landasan Hukum dan kebijakan Manajemen Pelayanan Haji.....	39
3.	Tahapan Manajemen Pelayanan haji	43
D.	Teori SERVQUAL	54
1.	Lima Dimensi SERVQUAL.....	54
2.	Aplikasi SERVQUAL dalam Konteks Pelayanan Haji	57
3.	Relevansi SERVQUAL dalam Penelitian ini	59
BAB III.....		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
1.	Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bandung	61
2.	Profil Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	66
3.	Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	69
4.	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	71
5.	Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Bandung	71
6.	Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	73
7.	Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	73
8.	Profil Staf Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah	74
B.	Hasil Penelitian	74
1.	Desain Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	76
2.	Implementasi Manajemen Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	80
3.	Evaluasi Manajemen dalam meningkatkan Kepuasan Jemaah di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	85
C.	Pembahasan.....	89
1.	Desain Manajemen Pelayanan Haji	89
2.	Implementasi Manajemen Pelayanan Haji.....	93
3.	Evaluasi Tingkat Kepuasan Jemaah.....	97
BAB IV		102

KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
E. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	107



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Profil staf seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	10
Gambar 3.1 Gedung utama Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	65
Gambar 3.2 Struktur organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bandung..	71
Gambar 3.3 Struktur organisasi PHU	112



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Transkrip Wawancara.....	111
Lampiran 1.2 Dokuentasi.....	132

