

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Landasan Pemikiran	7
1. Landasan Teori	7
2. Kerangka Konseptual	11
F. Langkah-Langkah Penelitian	12
1. Lokasi Penelitian	12
2. Paradigma dan Pendekatan	13
3. Metode Penelitian	14
4. Jenis Data dan Sumber Data	14
5. Informasi atau Unit Analisis	15
6. Teknik Pengumpulan Data	15
7. Teknik Keabsahan Data	17
8. Teknis Analisis Data	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21

B. Kajian Konseptual	24
1. Manajemen Pelayanan	24
2. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.....	41
3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah	48
C. Kajian Teoritis	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
1. Sejarah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji YPHB Bogor	55
2. Struktur Organisasi KBIHU YPHB Bogor	56
3. Visi & Misi KBIHU YPHB Bogor	57
4. Panitia dan Pembimbing KBIHU YPHB Bogor.....	57
B. Hasil Penelitian.....	58
1. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Merencanakan Pelayanan yang Optimal Kepada Calon Jemaah Haji	58
2. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Mengimplementasikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah?.....	88
3. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Mengkoordinasikan Berbagai Pelayanan Yang Diperlukan Calon Jemaah Haji?	109
4. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Menyelesaikan Aktivitas Layanan Yang Diberikan Kepada Calon Jemaah Haji?	112
C. Hasil Pembahasan.....	116
1. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Merencanakan Pelayanan Yang Optimal Kepada Calon Jemaah Haji	116
2. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Mengimplementasikan Pelayanan Kepada Calon Jemaah?.....	122
3. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Mengkoordinasikan Berbagai Pelayanan Yang Diperlukan Calon Jemaah Haji?	126
4. Bagaimana KBIHU YPHB Bogor Menyelesaikan Aktivitas Layanan Yang Diberikan Kepada Calon Jemaah Haji?	129
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	140