

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
1. Kegunaan Teoritis	8
2. Kegunaan Praktis	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Landasan Teoritis	9
2. Kerangka Konseptual	13
F. Langkah-langkah Penelitian.....	16
1. Lokasi Penelitian.....	16
2. Paradigma dan Pendekatan	16
3. Metode Penelitian	18

4. Jenis Data dan Sumber Data	19
5. Penentuan Informan atau Unit penelitian	23
6. Teknik Pengumpulan Data	26
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	29
8. Teknik Analisis Data.....	30
BAB II KAJIAN PUSTAKA	33
A. Tinjauan Penelitain Terdahulu.....	33
B. Kajian Konseptual	57
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	57
2. Pembatalan Jemaah Haji	61
4. Syarat Pembatalan Haji	65
C. Kajian Teoritis	68
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	75
1. Profil Kemenag Kabupaten Bekasi.....	75
2. Visi dan Misi	76
3. Struktur Organisasi.....	77
4. Tugas dan Fungsi Seksi PHU	81
5. Sarana dan Prasarana.....	82
6. Proses Pelayanan Pembatalan Haji Reguler.....	84
B. Hasil Penelitian.....	87
1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jemaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	87
2. <i>Reliability</i> (Keandalan) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jemaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	94

3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jemaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	101
4. <i>Assurance</i> (Jaminan) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jamaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	108
5. <i>Empathy</i> (Empati) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jamaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	116
C. Pembahasan	123
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Kualitas Pelayanan Pada Proses Pembatalan Jamaah Haji Reguler Di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	124
2. <i>Reliability</i> (Keandalan) Kualitas Pelayanan pada Proses Pembatalan Jamaah Haji Reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	129
3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jemaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	135
4. <i>Assurance</i> (jaminan) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jamaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	140
5. <i>Empathy</i> (empati) kualitas pelayanan pada proses pembatalan jamaah haji reguler di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	144
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	148
A. Simpulan.....	148
B. Saran	151
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN.....	156