

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
MOTTO HIDUP.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
1. Secara Akademik.....	10
2. Secara Praktik.....	10
E. Tinjauan Pustaka	11
1. Landasan Teoritis	11
2. Kerangka Konseptual	15
F. Langkah – Langkah Penelitian.....	17
1. Paradigma dan Pendekatan	17
2. Metode Penelitian.....	18

3. Jenis Data dan Sumber Data	19
5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian	20
6. Teknik Pengumpulan Data	22
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	23
8. Teknik Analisis Data	25
9. Lokasi Penelitian	26
BAB II	30
KAJIAN PUSTAKA.....	30
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	30
B. Kajian Konseptual	34
1. Kualitas Pelayanan	34
2. Pelayanan Administrasi Pendaftaran Haji	40
C. Kajian Teoritis	53
1. Model SERVQUAL	53
BAB III.....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	65
2. Visi Misi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi.....	67
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi	68
4. Struktur Organisasi Penyelenggaran Haji dan Umrah	70
5. Tugas dan fungsi Seksi PHU.....	71
6. Program Kegiatan Lembaga.....	73
7. Sarana dan prasarana.....	78
8. Prosedur pendaftaran haji.....	80

B. Hasil Penelitian.....	81
1. Kondisi fasilitas fisik (<i>tangible</i>) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025	82
2. Keandalan (<i>Reliability</i>) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	86
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	93
4. Jaminan (<i>Assurance</i>) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.....	97
5. Empati (<i>Empathy</i>) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.....	101
C. Pembahasan.....	106
1. Kondisi fasilitas fisik (<i>tangible</i>) dalam menunjang kelancaran proses administrasi pendaftaran jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025	106
2. Keandalan (<i>Reliability</i>) petugas dalam memberikan layanan tepat waktu dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	107
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) petugas dalam memberikan layanan dengan cepat dalam proses administrasi pendaftaran Jemaah haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025	109

4. Jaminan (Assurance) petugas dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian agama Kabupaten Bekasi Tahun 2025.....	110
5. Empati (<i>Empathy</i>) petugas dalam memahami dan memenuhi kebutuhan jemaah secara personal dalam proses administrasi pendaftaran di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi tahun 2025.....	111
BAB IV	117
PENUTUP	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN.....	130

