

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Secara Akademis	7
2. Secara praktis.....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	9
2. Landasan Teoritis	12
3. Pengertian Lansia	13
4. Pelayanan Ramah Lansia.....	13
5. Embarkasi Haji dan Perannya.....	13
6. Kerangka Konseptual	14
7. Sistematika Pembahasan.....	19
F. Langkah - Langkah Penelitian	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Paradigma dan Pendekatan	22
3. Metode penelitian	24

4. Jenis data dan Sumber Data.....	25
5. Penentuan informan atau Unit Penelitian.....	28
BAB II.....	32
KAJIAN PUSTAKA.....	32
A. Penelitian yang Relevan.....	32
B. Kerangka Konseptual.....	35
1. Tinjauan umum ibadah Haji	35
2. Tinjauan Umum lansia dalam Pelaksanaan Ibadah Haji	52
3. Tinjauan umum Konsep Haji Ramah Lansia.....	68
C. Landasan Teoritis.....	86
1. Tinjauan umum konsep kualitas pelayanan.....	86
2. Tinjauan umum Teori SERVQUAL.....	91
3. Tinjauan umum dimensi SERVQUAL dalam Pelayanan Haji.....	96
BAB III	100
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	100
A. Profil Umum Tempat Penelitian.....	100
1. Sejarah Asrama Haji Bekasi	100
2. Visi	104
3. Misi.....	105
4. Struktur Organisasi Asrama Haji Bekasi	105
5. Tugas dan Fungsi.....	109
6. Fasilitas.....	116
7. Profil Umum Informan.....	120
8. Gambaran Umum Pelayanan Haji Ramah Lansia di Embarkasi Bekasi	122
B. Hasil Penelitian	124
1. Kondisi Sarana-Prasarana serta Keandalan Pelayanan dalam Implementasi Program Haji Ramah Lansia	125
2. Daya Tanggap serta Jaminan Pelayanan kepada Jamaah Haji Lansia.....	136
3. Pendekatan Humanis dan Kepedulian dalam Melayani Jamaah Haji Lansia	146
C. Pembahasan	154
1. Peningkatan Aksesibilitas Pelayanan melalui Penyediaan Fasilitas Ramah Lansia.....	154
2. Pelayanan Prioritas dan Terintegrasi bagi Jamaah Lansia dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	161
3. Pelayanan Humanis Berbasis Empati bagi Jamaah Haji Lansia.....	166
BAB IV	172
PENUTUP	172

A. Simpulan	172
B. Rekomendasi.....	174
C. Implikasi Penelitian	175
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN.....	177
A. Wawancara Penelitian.....	183
1. Kisi-kisi Pedoman wawancara.....	183
2. Pedoman Wawancara Penelitian.....	185
B. Observasi Penelitian.....	189
1. Kisi-kisi pedoman Observasi	189
2. Pedoman Observasi Penelitian.....	190
C. Dokumentasi Penelitian	197



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual.....	18
Bagan 3. 1 struktur organisasi.....	107



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas UPT. Asrama Haji	117
Table 3.2 Pelayanan Humanis bagi Lansia 1	149



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 SOP	112
Gambar 3.2 Layanan Lansia	124
Gambar 3.3 Fasilitas Posko Lansia	127
Gambar 3.4 Jalur Khusus disabilitas	129
Gambar 3.5 Akomodasi	131
Gambar 3.6 Layanan	135
Gambar 3.7 Penyediaan Kursi Roda	138
Gambar 3.8 Proses penerimaan	144



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing	177
Lampiran 2 Hasil Turnitin	178
Lampiran 3 Lembar Proses Bimbingan	179
Lampiran 4 Surat Permohonan penelitian	181
Lampiran 5 Surat Jawaban Permohonan	182
Lampiran 6 Instrumen Pedoman Wawancara	183
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	197
Lampiran 8 Dokumentasi Observasi	198

