

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
MOTO HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Landasan Pemikiran	9
F. Langkah - Langkah Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	27
A. Tinjauan Penelitian Relevan	27
B. Kajian Konseptual	30
1. <i>Total Quality Management</i>	30
2. Alat dan Teknik Pengendalian Mutu	34
3. <i>Total Quality Management</i> dalam Perspektif Islam	35
4. Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	38
5. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	40
C. Kajian Teoritis	42
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
1. Sejarah KBIHU Pusdai Jawa Barat	63
2. Visi dan Misi KBIHU Pusdai Jawa Barat.....	65
3. Lembaga Pengelola PUSDAI Jawa Barat	65

4.	Nilai-Nilai Budaya Organisasi.....	69
5.	Struktur Organisasi dan Susunan Pengurus.....	70
6.	Tugas dan Fungsi Anggota KBIHU Pusdai Jawa Barat .	73
B.	Hasil Penelitian.....	76
1.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Berdasarkan Prinsip Customer Focus dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat	76
2.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Berdasarkan Prinsip <i>Total Involvement</i> dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat	85
3.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Berdasarkan Prinsip <i>Continuous Improvement</i> dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.....	95
C.	Hasil Pembahasan.....	102
1.	Analisis Penerapan <i>Total Quality Management</i> Berdasarkan Prinsip <i>Customer Focus</i> dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa	102
2.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> Berdasarkan Prinsip <i>Total Involvement</i> dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.....	106
3.	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) Berdasarkan Prinsip <i>Continuous Improvement</i> dalam Penyelenggaraan Layanan Bimbingan Haji Dan Umrah di KBIHU Pusdai Jawa Barat.....	111
BAB IV	PENUTUP	116
A.	Simpulan.....	116
B.	Saran	118
LAMPIRAN		127