

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
ملخص.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	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. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Penelitian Yang Relevan	8
F. Landasan Pemikiran.....	11
1. Landasan Teoritis.....	11
2. Kerangka Konseptual.....	15
G. Langkah - Langkah Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	25
A. Strategi Pelayanan	25
B. Kualitas Pembinaan.....	39
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) dan Pembinaan Jemaah Haji	

D.	Teori <i>Service-Dominant Logic</i> (SDL).....	68
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		74
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	74
1.	Sejarah KBIHU Al-Hidayah.....	74
2.	Struktur Organisasi	75
3.	Program Manasik.....	76
4.	Jumlah Jemaah.....	77
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	78
1.	Bentuk Pelibatan Jemaah dalam Proses Bimbingan.....	78
2.	Standar dan Strategi Pelayanan KBIHU Al-Hidayah.....	83
3.	Peran Strategi Pelayanan terhadap Kualitas Jemaah	88
4.	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi.....	93
5.	Analisis Teoritis.....	96
BAB IV PENUTUP		112
A.	Simpulan.....	112
B.	Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN		127



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual	18
---------------------------------------	----

