

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Langkah-langkah Penelitian	14
BAB II TUJUAN TEORITIS	20
A. Strategi	20
1. Pengertian Strategi	20
2. Konsep Strategi.....	24

B.	Pelayanan	29
1.	Pengertian Pelayanan	29
2.	Konsep Pelayanan	34
3.	Pengertian Kualitas Pelayanan	36
4.	Konsep Kualitas Pelayanan	42
C.	Strategi Pelayanan	43
D.	Haji	45
1.	Pengertian Haji	45
2.	Hukum Haji	46
3.	Sunah-sunah Haji	54
4.	Macam-macam Ibadah Haji	55
E.	Lembaga Haji	57
1.	Pengertian KBIH	57
2.	Persyaratan Perizinan dan Perpanjangan Membangun Lembaga KBIH	58
3.	Fungsi KBIH	58
4.	Tugas KBIH	59
f.	Calon jamaah Haji	59

**BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG STRATEGI KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AT-TAQWA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP CALON
JAMAAH HAJI61**

A.	Kondisi Objektif KBIH At-Taqwa	61
----	--------------------------------------	----

1.	Sejarah Berdirinya KBIH At-Taqwa	62
2.	Visi, Misi, dan tujuan KBIH At-Taqwa	62
3.	Profil KBIH At-Taqwa	63
4.	Struktur Kepengurusan KBIH At-Taqwa	64
5.	Produk-produk KBIH At-Taqwa	67
B.	Strategi Pelayanan dan analisis SWOT pada KBIH At-Taqwa	70
1.	Strategi Pelayanan	70
2.	Analisis SWOT	70
3.	Perencanaan KBIH At-Taqwa dalam Meningkatkan Calon Jamaah Haji	74
4.	Program-Program KBIH At-Taqwa terhadap Calon Jamaah Haji	82
5.	Hasil Program KBIH dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jamaah Haji	87
C.	Analisis dan Pembahasan	89
BAB IV	PENUTUP	93
A.	Kesimpulan	93
B.	Saran	94
	DAFTAR PUSTAKA	96
	LAMPIRAN	