

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

RIWAYAT HIDUP

LEMBAR PERSEMBAHAN

ABSTRAK.....i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

 A. Latar Belakang..... 1

 B. Rumusan Masalah 5

 C. Tujuan Penelitian..... 6

 D. Kegunaan Penelitian 6

 E. Tinjauan Pustaka 7

 F. Kerangka Pemikiran 9

 G. Langkah-Langkah Penelitian 16

BAB II TINJAUAN TEORITIS 22

 A. Manajemen Pelayanan 22

 1. Manajemen 22

 a. Pengertian Manajemen 22

 b. Tujuan Manajemen 27

 c. Unsur Manajemen 30

d. Fungsi Manajemen	31
2. Pelayanan dan Manajemen Pelayanan	32
a. Pengertian Pelayanan dan Manajemen Pelayanan	32
b. Konsep Pelayanan	35
c. Aktivitas Manajemen Pelayanan.....	36
B. Lembaga KBIH	49
1. Tugas Pokok KBIH.....	49
2. Fungsi KBIH	49
3. Persyaratan Perizinan Perpanjangan Izin KBIH.....	50
4. Kewajiban KBIH	50
C. Kualitas Calon Jamaah.....	51
1. Pengertian Kualitas Calon Jamaah	51
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan	54
3. Ruang Lingkup	58
a. Pelayanan.....	58
b. Pembinaan	58
c. Perlindungan.....	59
BAB III	
TINJAUAN EMPIRIS TENTANG MANAJEMEN PELAYANAN PADA	
KBIH SALMAN ITB DALAM MENINGKATKAN KUALITAS CALON	
JAMAAH.....	60
A. Kondisi Objektif KBIH Salman ITB.....	60
1. Sejarah Berdirinya KBIH Salman ITB	60
2. Visi dan Misi KBIH Salman ITB	61
3. Struktur Kepengurusan KBIH Salman ITB	62
4. Produk-produk yang ditawarkan KBIH Salman ITB	65
B. Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB	77
1. Perencanaan Pelayanan pada KBIH Salman ITB	79
2. Pengorganisasian Pelayanan pada KBIH Salman ITB	97
3. Pelaksanaan Pelayanan pada KBIH Salman ITB	99
4. Evaluasi Pelayanan pada KBIH Salman ITB.....	102
C. Analisis dan Pembahasan	102

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 107
B. Saran 108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG