

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Landasan Pemikiran .....	11
F. Langkah-langkah Penelitian .....	20
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>28</b>
A. Strategi .....	28
B. Pelayanan Prima .....	41

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) .....	57
D. Penyelenggaraan Haji dan Umroh.....	68
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
A. Gambaran Umum Ojek Penelitian .....	76
1. Letak Geografis KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	76
2. Sejarah KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	76
3. Logo KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.....	79
4. Visi, Misi dan Tujuan KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	79
5. Struktur Organisasi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.....	80
6. Sarana dan Prasarana KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	82
7. Program Kerja KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	86
B. Hasil Penelitian .....	88
1. Perencanaan Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	88
2. Penerapan Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	102
3. Evaluasi Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.....	119
C. Pembahasan .....	124
1. Perencanaan Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	124
2. Penerapan Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman .....	128
3. Evaluasi Strategi KBIHU Ar Ridho Percikan Iman.....	130
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
A. Kesimpulan.....	131
B. Saran.....	132

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>

