

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
1. Secara Akademis	4
2. Secara Praktis	5
E. Landasan Pemikiran	5
1. Hasil Penelitian Sebelumnya	5
2. Landasan Teoritis	7
3. Kerangka Konseptual	10
F. Langkah-Langkah Penelitian	11
1. Penentuan Objek Penelitian	11
2. Metode Penelitian	11
3. Jenis Data Dan Sumber Data	12
4. Teknik Pengumpulan Data	13
5. Teknik Analisis Data	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA	16
A. Implementasi	16

B. Jasa	16
C. Pelayanan	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	20
3. Manfaat Pelayanan.....	20
4. Kualitas Pelayanan	21
5. Ciri Pelayanan Yang Baik	21
6. Dimensi Mutu Pelayanan.....	23
7. Standar Kualitas Pelayanan	24
D. Kepuasan Jamaah	31
1.Pengertian Kepuasan Jamaah.....	31
2.Mengukur Kepuasan Jamaah	31
3.Manfaat Kepuasan Jamaah.....	33
E. Haji	33
1.Pengertian Haji.....	33
2.Dasar Hukum Haji	36
3.Keutamaan Haji.....	37
4.Ketentuan Haji	38
5.Pemahaman Tentang Ansakul Haji.....	40
6.Haji Dalam Pendekatan Politik.....	40
7.Haji Dalam Pendekatan Sosial	44
8.Haji Dalam Pendekatan Ekonomi.....	46
BAB III.....	49
HASIL PENELITIAN.....	49
A. Profil Kementerian Agama Kabupaten Bandung	49
1.Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bandung	51
2.Visi dan Misi Seksi PHU Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	52
3.Program Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	52
4.Wilayah Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bandung	53
5.Sistem Kerja Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	53
6.Struktur Organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung	55
7.Tugas dan Fungsi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	55
8.Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kabupaten Bandung	57
9.Rangkaian Kegiatan Ibadah Haji	57

B. Hasil Penelitian	63
1.Kebijakan Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Bandung Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Terhadap Para Jamaah	64
2.Program/ Fasilitas Pelayanan Yang Diberikan Kementerian Agama Kabupaten Bandung Di Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Terhadap Para Jamaah	70
3.Implementasi Dari Kebijakan Dalam Membantu Dan Memberikan Layanan Dengan Cepat Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung Kepada Para Jaamaah	76
BAB IV	81
PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

