

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
MOTO HIDUP	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Hasi Penelitian Yang Relevan	10
F. Landasan Pemikiran.....	12
G. Langkah-Langkah Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	24
A. Konsep Manajemen	24
1. Pengertian Manajemen.....	24
2. Fungsi-Fungsi Manajemen.....	26
3. Unsur-Unsur Manajemen	33
B. Pelayanan & Ruang Lingkup.....	37
1. Pengertian Pelayanan	37
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan	39
3. Unsur-Unsur Pelayanan	41
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	42
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	44
C. Manajemen Pelayanan Manasik Haji	46

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Manasik Haji.....	46
2. Unsur-Unsur Manajemen Pelayanan Manasik Haji	47
3. Fungsi Manajemen Pelayanan Manasik Haji	49
BAB III HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum & Kondisi Objektif.....	52
1. Sejarah KBIHU Al- Mufassir.....	52
2. Letak Kantor KBIHU Al-Mufassir	54
3. Visi, Misi dan Tujuan KBIHU Al-Mufassir	55
4. Struktur Organisasi KBIHU Al-Mufassir	56
5. Sarana dan Prasarana KBIHU Al-Mufassir	58
B. Hasil Dan Pembahasan Penelitian	61
1. Perencanaan KBIHU Al-Mufassir Dalam Pelayanan Manasik Haji.....	62
2. Pengorganisasian KBIHU Al-Mufassir Dalam Pelayanan Manasik Haji..	71
3. Pelaksanaan KBIHU Al-Mufassir Dalam Pelayanan Manasik Haji	76
4. Pengawasan Di KBIHU Al-Mufassir Dalam Pelayanan Manasik Haji	83
BAB IV PENUTUP.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	92