

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Hasil Penelitian Relevan.....	9
F. Landasan Pemikiran.....	11
G. Langkah-langkah Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	23
A. Manajemen Pelayanan Prima.....	23
1. Pengertian Manajemen.....	23
2. Pengertian Pelayanan Prima.....	25
3. Regulasi Layanan.....	28
4. Fasilitas-fasilitas Layanan.....	29
5. Budaya Pemberian Layanan.....	29
6. Bentuk-bentuk pelayanan.....	30

7. Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	32
8. Unsur-unsur Pelayanan.....	33
9. Standar Pelayanan Haji.....	35
B. Ibadah Haji.....	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
1. Sejarah Lembaga.....	41
2. Visi dan Misi Lembaga.....	42
3. Struktur Organisasi KBIHU Bustanulwildan	42
B. Hasil Penelitian.....	43
1. Regulasi Pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.....	43
2. Fasilitas-fasilitas Pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.....	50
3. Budaya Pemberian Layanan di KBIHU Bustanulwildan.....	52
C. Pembahasan Penelitian.....	54
1. Regulasi Pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.....	55
2. Fasilitas-fasilitas Pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.....	62
3. Budaya Pemberian Layanan di KBIHU Bustanulwildan.....	65
BAB IV PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75