

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Kegunaan Akademis	8
2. Kegunaan Praktis	8
E. Hasil Penelitian yang Relevan	8
F. Landasan Pemikiran.....	10
1. Landasan Teoretis.....	10
2. Kerangka Konseptual.....	17
G. Langkah – langkah Penelitian.....	19
1. Lokasi Penelitian.....	19
2. Paradigma dan Pendekatan	19
4. Jenis Data dan Sumber Data	21
5. Informan Atau Unit Analisis	23
6. Teknik Pengumpulan Data	24
7. Teknik Keabsahan Data	26
9. Rencana Jadwal Penelitian.....	28
BAB II	29

TINJAUAN PUSTAKA	29
A. Manajemen Strategi	29
1. Pengertian Manajemen Strategik	29
2. Manfaat Manajemen Strategik.....	35
3. Proses Manajemen Startegik.....	36
B. Pelayanan	46
1. Pengertian Pelayanan	46
2. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	50
3. Ciri Ciri Pelayanan yang baik	51
C. Pegawai.....	52
1. Pengertian Pegawai.....	52
2. Kinerja Pegawai	53
D. Kepuasan Jamaah.....	56
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	56
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	57
3. Manfaat Kepuasan Jamaah.....	58
4. Faktor Faktor Penunjang Kepuasan Pelanggan.....	59
E. Haji.....	61
1. Pengertian Haji.....	61
2. Syarat wajib haji	62
3. Rukun Haji.....	63
4. Wajib Haji.....	63
BAB III	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
1. Sejarah Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	65
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	67
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	70
4. Struktur Organisasi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah.....	71
5. Tugas dan Fungsi Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU).....	72
6. Mekanisme Kerja Lembaga	73
B. Hasil Penelitian	74

1. Formulasi Strategik Pelayanan pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji.....	74
2. Proses Implementasi Strategik Pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji	79
3. Hasil Evaluasi Manajemen strategik Pelayanan pegawai dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah Haji.....	89
C. Pembahasan.....	92
1. Formulasi Staretegi Pelayanan pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji.....	92
2. Implentasi Strategik Pelayanan Pegawai dalam meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah.....	94
3. Evaluasi Strategik Pelayanan Pegawai dalam Meningkatkan Kepuasan Calon Jemaah Haji.....	96
BAB IV	99
PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	104

