

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
RIWAYAT HIDUP.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kajian Penelitian yang Relevan	7
F. Landasan Pemikiran.....	9
1. Landasan Teori	9
2. Kerangka Konseptual	15
G. Langkah-langkah Penelitian.....	16
1. Lokasi Penelitian	16
2. Paradigma dan Pendekatan.....	17
3. Metode Penelitian.....	17
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	18
5. Informan dan Unit Analisi.....	19
6. Teknik Pengumpulan Data	19
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	21
8. Teknik Analisis Data	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Manajemen.....	23

1.	Definisi Manajemen	23
2.	Fungsi Manajemen	26
3.	Prinsip Manajemen.....	37
B.	Pelayanan	42
1.	Definisi Pelayanan.....	42
2.	Prinsip-prinsip Pelayanan.....	44
C.	Manajemen Pelayanan	49
1.	Perencanaan.....	50
2.	Pengimplementasian.....	53
3.	Koordinasi	55
D.	Akomodasi	58
E.	Jemaah Haji Lansia	61
F.	Embarkasi.....	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
A.	Gambaran Umum.....	67
1.	Sejarah UPT Asrama Haji Jakarta-Bekasi.....	67
2.	Visi dan Misi Lembaga	71
3.	Struktur Organisasi.....	73
4.	Program dan Kegiatan Lembaga.....	74
5.	Sarana dan Prasarana.....	75
B.	Hasil Penelitian	77
1.	Perencanaan Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Bekasi.....	77
2.	Implementasi Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Bekasi.....	91
3.	Koordinasi Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji di Embarkasi Bekasi	103
C.	Pembahasan Penelitian.....	113
1.	Perencanaan Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Tahun 2023.....	114
2.	Pengimplementasian Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi Tahun 2023.....	117

3. Koordinasi Pelayanan Akomodasi Jemaah Haji Lansia di Embarkasi	
Tahun 2023.....	120
BAB IV PENUTUP	124
A. Kesimpulan	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133

