

## Daftar Isi

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>III</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. FOKUS PENELITIAN .....	3
C. TUJUAN PENELITIAN .....	4
D. KEGUNAAN PENELITIAN .....	4
E. KAJIAN PENELITIAN YANG RELAVAN .....	4
F. LANDASAN PEMIKIRAN .....	5
1. Landasan Teori .....	5
2. Kerangka Konseptual .....	7
G. LANGKAH - LANGKAH PENELITIAN .....	9
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Paradigma dan Pendekatan .....	10
3. Metode Penelitian .....	10
4. Jenis Data dan Sumber Data .....	11
5. Informan .....	11
6. Teknik Pengumpulan Data .....	12
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data .....	13
8. Teknik Analisis Data .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. KONSEP MANAJEMEN .....	15
1. Pengertian Manajemen .....	15

2. Fungsi Manajemen .....	16
3. Unsur – unsur Manajemen .....	22
B. PELAYANAN DAN RUANG LINGKUPNYA .....	25
1. Pengertian Pelayanan .....	25
2. Unsur – unsur Pelayanan .....	27
3. Bentuk – bentuk Pelayanan .....	28
4. Prinsip – prinsip Pelayanan .....	30
5. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	32
C. MANASIK HAJI .....	33
1. Pengertian Manasik haji .....	33
2. Tata Cara Manasik Haji .....	34
3. Fungsi Dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji .....	36
4. Metode Dan Bentuk Bimbingan .....	39
<b>BAB III HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. GAMBARAN UMUM DAN KONDISI OBJEKTIF .....	41
1. Sejarah Berdirinya KBIHU Syafia Hana Bahana .....	41
2. Visi dan Misi KBIHU Syafia Hana Bahana .....	41
3. Struktur Organisasi KBIHU Syafia Hana Bahana .....	43
B. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	44
1. Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIHU Syafia Hana Bahana .....	44
2. Proses Kinerja Petugas Pelayanan Manasik Haji KBIHU Syafia Hana Bahana .....	51
3. Keberhasilan Petugas Pelayanan Manasik Haji KBIHU Syafia Hana Bahana .....	59
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
A. SIMPULAN .....	62
B. SARAN .....	63
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KBIHU Syafia Hana Bahana .....	43

