

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Kajian Penelitian yang Relevan.....	8
F. Landasan Pemikiran .....	10
1. Landasan Teori .....	10
2. Kerangka Konseptual .....	13
G. Langkah-langkah .....	15
1. Penentuan Lokasi Penelitian .....	15
2. Paradigma Pendekatan.....	16
3. Metode Penelitian .....	16
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	17
5. Penentuan Informan atau Unit Analisis .....	18
6. Teknik Pengumpulan Data .....	19

<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>22</b>
A. STRATEGI .....	22
B. Pelayanan Prima .....	31
C. Pendaftaran Ibadah Haji .....	44
1. Pengertian Pendaftaran Ibadah Haji .....	44
2. Pedoman Pendaftaran Ibadah Haji .....	44
D. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji .....	48
1. Pelayanan Prima dalam Pendaftaran Ibadah Haji .....	48
2. SOP Pendaftaran Ibadah Haji .....	55
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	59
1. Sejarah Kementerian Agama Kota Cimahi .....	59
2. Visi, Misi Kementerian Agama Kota Cimahi .....	60
3. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Cimahi .....	61
4. Logo Kementerian Agama .....	66
B. HASIL PENELITIAN .....	68
1. Perencanaan Strategi Pelayanan Prima di Kantor Kemenag Kota Cimahi .....	68
2. Pemahaman Staff Terhadap Strategi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi .....	77
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi .....	84
C. PEMBAHASAN .....	88
1. Perencanaan Strategi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi .....	88
2. Pemahaman Staff Terhadap Strategi Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi .....	91

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Prima Pendaftaran Ibadah Haji .....	93
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>103</b>
A. Simpulan .....	103
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>

