

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Landasan Pemikiran.....	9
1. Landasan Teori.....	9
2. Kerangka Konseptual.....	11
G. Langkah – langkah Penelitian.....	14
1. Lokasi Penelitian.....	14
2. Paradigma dan Pendekatan	15
3. Metode Penelitian	15
4. Jenis Data dan Sumber Data	16
5. Informan atau Unit Analisis	17
6. Teknik Pengumpulan Data.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
A. Manajemen Pelayanan	22
1. Pengertian Manajemen Pelayanan	22
2. Karakteristik Pelayanan	27
3. Kualitas Pelayanan.....	28
4. Strategi Pelayanan.....	30

B.	Dana Haji	32
1.	Pengertian Dana Haji	32
2.	Prinsip-prinsip Pengelolaan Dana Haji	36
3.	Tujuan Pengelolaan Dana Haji	40
C.	Bank Syariah.....	42
1.	Pengertian Bank Syariah.....	42
2.	Tujuan Bank Syariah.....	43
3.	Produk dan Jasa Bank Syariah.....	44
4.	Bentuk-bentuk Bank Syariah	49
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	51
1.	Sejarah Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek	51
2.	Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	54
3.	Struktur Organisasi Bank Muamalat Rancaekek	54
B.	Hasil Penelitian	55
1.	Perencanaan Pelayanan Dana Haji Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek	55
2.	Perencanaan Pelayanan Dana Haji Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek	64
3.	Koordinasi Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek Dengan Lembaga Terkait Dalam Pelayanan Dana Haji	70
C.	Pembahasan Penelitian.....	74
1.	Perencanaan Pelayanan Dana Haji Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek	74
2.	Implementasi Pelayanan Dana Haji Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek	98
3.	Koordinasi Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek Dengan Lembaga Terkait Dalam Pelayanan Dana Haji	112
BAB IV PENUTUP		122
A.	Kesimpulan	122
B.	Saran	124
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN.....		129