

Daftar Isi

Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Keaslian Tulisan.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak.....	xvii
<i>Abstract</i>	xviii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Penegasan Istilah.....	11
G. Sistematika Skripsi.....	15
BAB II : LANDASAN TEORI	17

A. Kajian Teori	17
1. Konsep Pelayanan	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Indikator Pelayanan.....	18
c. Ciri-Ciri Pelayanan.....	23
2. Haji	25
a. Pengertian Haji.....	25
b. Hukum Haji.....	26
c. Syarat Wajib Haji.....	27
d. Calon Jemaah Haji.....	29
e. Penyelenggaraan Haji.....	30
f. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	34
B. Kajian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir.....	48
BAB III : METODE PENELITIAN.....	50
A. Jenis Penelitian	50
B. Pendekatan Penelitian	51
C. Lokasi Penelitian.....	51
D. Kehadiran Peneliti.....	52
E. Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Analisis Data.....	55
H. Pengecekan Keabsahan Temuan	56
I. Tahapan Penelitian.....	59

BAB IV : HASIL PENELITIAN	61
A. Profil Objek Penelitian	61
1. Sejarah Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung	61
2. Visi dan Misi.....	62
3. Struktur Organisasi Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung	64
4. Tugas dan Fungsi Penyelenggaraan Haji.....	65
5. Kondisi Objektif Kantor Kementrian Agama Kabupaten Tulungagung	66
B. Paparan Data	67
1. Implementasi Fungsi Pelayanan dari Segi Administrasi kepada Calon Jemaah Haji.....	67
2. Implementasi Fungsi Pelayanan dari Segi Bimbingan Manasik kepada Calon Jemaah Haji.....	79
3. Implementasi Fungsi Pelayanan dari Segi Transportasi kepada Calon Jemaah Haji	86
BAB V : PEMBAHASAN	113
A. Implementasi Dimensi Pelayanan Berwujud (<i>Tangible</i>)	113
B. Implementasi Keandalan (<i>Reliability</i>)	116
C. Implementasi Tingkat Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	120
D. Implementasi Jaminan (<i>Assurance</i>)	123
E. Implementasi Empati (<i>Empathy</i>).....	126
BAB VI : PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129

B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	138