

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
TRANSLITERASI.....	xviii
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT.....	xxiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Manajemen Pelayanan.....	12
2. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh.....	32
3. Kepercayaan Masyarakat	40
B. Literature Review	47

BAB III	56
METODE PENELITIAN	56
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	56
B. Kehadiran Penelitian	57
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58
D. Sumber Data	59
E. Teknik Pengumpulan Data	60
1. Observasi Partisipan	60
2. Wawancara Mendalam	61
3. Dokumentasi.....	61
4. Penelusuran data online.....	62
F. Teknik Analisis Data	62
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	64
H. Tahapan Penelitian	65
1. Pra Penelitian.....	66
2. Tahap Pekerjaan lapangan.....	66
3. Penyusunan Laporan	67
BAB IV.....	68
HASIL PENELITIAN	68
A. Profil KBIHU Jabal Noor Trenggalek	68
1. Sejarah KBIHU Jabal Noor.....	68
2. Letak geografis.....	69
3. Struktur kepengurusan.....	70
4. Visi dan Misi KBIHU Jabal Noor	71
B. Paparan Data	72
1. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat	72
2. Jenis Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat	80

3. Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat	83
BAB V	87
PEMBAHASAN.....	87
A. Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.....	87
B. Jenis Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat	91
C. Kualitas Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat.....	95
BAB VI.....	100
PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	102
DAFTAR RUJUKAN	104
LAMPIRAN	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Struktur Kepengurusan KBIHU Jabal Noor Trenggalek	70
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Foto pelayanan administrasi.....	73
Gambar 4. 2 Foto manasik haji dan umroh.....	75
Gambar 4. 3 Penelusuran online	77
Gambar 4. 4 Foto pemberangkatan jamaah.....	80
Gambar 4. 5 Penelusuran data online.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Instrumen Penelitian	110
Lampiran 1. 2 Data Mentah Hasil Penelitian	112
Lampiran 1. 3 Dokumentasi	117
Lampiran 1. 4 Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 1. 5 Kartu Bimbingan	120