

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	8

C. Kegunaan Penelitian	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Penegasan Istilah	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kualitas Pelayanan	16
B. Stategi Pelayanan.....	19
C. Kualitas Bimbingan Manasik Haji	26
D. Reliability (Keandalan).....	30
E. Responsiveness (Ketanggapan)	34
F. Tangibles (Bukti Fisik)	37
G. Penelitian Terdahulu	40
H. Kerangka Konseptual	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Kehadiran Peneliti	53
D. Sumber Data	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	58
G. Pengecekan Keabsahan Data	62

H. Tahap-Tahap Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN	65
A. Paparan Data.....	65
B. Temuan Data.....	72
C. Triangulasi Data.....	115
BAB V PEMBAHASAN	128
A. Strategi Pelayanan <i>Realibility</i> dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Jamaah Haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen.....	128
B. Strategi Pelayanan <i>Responsiveness</i> dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Jamaah Haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen.....	132
C. Strategi Pelayanan <i>Tangibles</i> dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Jamaah Haji di KBIHU Al-Hikmah Melathen.....	135
BAB VI PENUTUP	140
A. Kesimpulan.....	140
B. Saran	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Konseptual.....	49
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Izin resmi operasional KBIHU Al-Hikmah.....	66
Gambar 4. 2 Logo KBIHU Al-Hikmah.....	67
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi KBIHU Al-Hikmah.....	72
Gambar 4. 4 Pelayanan yang dijanjikan KBIHU Al-Hikmah.....	73
Gambar 4. 5 Jadwal manasik haji di KBIHU Al-Hikmah.....	74
Gambar 4. 6 Kegiatan manasik haji di KBIHU Al-Hikmah	77
Gambar 4. 7 Sertifikat Pembimbing Manasik Haji.....	81
Gambar 4. 8 Saluran grup whatsapp KBIHU dengan jamaah	88
Gambar 4. 9 Penyediaan kursi roda bagi jamaah.....	91
Gambar 4. 10 Penyediaan kain ihram bagi jamaah.....	92
Gambar 4. 11 Ketanggapan menanggapi pertanyaan jamaah	92
Gambar 4. 12 Kesigapan dokter merespon keluhan jamaah	93
Gambar 4. 13 Gedung Pertemuan di KBIHU Al-Hikmah Melathen	97
Gambar 4. 14 Alat peraga <i>indoor</i> di KBIHU Al-Hikmah	98
Gambar 4. 15 Alat peraga <i>outdoor</i> di KBIHU Al-Hikmah	99
Gambar 4. 16 Alat Multimedia di KBIHU Al-Hikmah.....	100
Gambar 4. 17 Transportasi di KBIHU Al-Hikmah	101
Gambar 4. 18 Toilet di KBIHU Al-Hikmah.....	102
Gambar 4. 19 Konsumsi di KBIHU Al-Hikmah.....	103
Gambar 4. 20 Buku panduan manasik haji	105
Gambar 4. 21 Fasilitas tas untuk jamaah	106
Gambar 4. 22 Kain batik seragam jamaah	108
Gambar 4. 23 Kalender KBIHU Al-Hikmah	110
Gambar 4. 24 Sertifikat Haji	110
Gambar 4. 25 Banner Jamaah KBIHU Al-Hikmah.....	111
Gambar 4. 26 Seragam pengurus KBIHU Al-Hikmah.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Triangulasi Sumber	115
Tabel 4. 2 Triangulasi Teknik.....	119
Tabel 4. 3 Triangulasi Waktu.....	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara	149
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	150
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	162
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	167
Lampiran 5 Kartu Kendali Bimbingan.....	168
Lampiran 6 Biodata Diri Penulis	181