

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
TRANSLITERASI	xviii
ABSTRAK	xxii
ABSTRACT	xxiii
المخلص	xxiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Pengertian Strategi Pelayanan bagi Jamaah Haji	12

B.	Strategi Pelayanan SDM bagi Jamaah Lanjut usia	18
C.	Karakteristik, Problematika dan Tipologi Jamaah	20
D.	Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi.....	27
E.	Literatur Review.....	29
F.	Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
A.	Rancangan Penelitian	41
B.	Kehadiran Peneliti.....	42
C.	Lokasi Penelitian.....	42
D.	Data dan Sumber Data	44
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
F.	Analisis Data	48
G.	Pengecekan Keabsahan Data.....	51
H.	Tahapan Penelitian	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		58
A.	Gambaran Umum.....	58
B.	Paparan Data	65
1.	Strategi Pelayanan KBIHU MWCNU Dukun Kepada Para Jamaah Haji Lanjut Usia.....	65
2.	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIHU MWCNU Dukun	79
BAB V PEMBAHASAN		92
A.	Strategi Pelayanan KBIHU MWCNU Dukun Gresik Kepada Jamaah Haji Lanjut Usia	93
B.	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia di KBIHU MWCNU Dukun	109

BAB VI PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran.....	124
DAFTAR RUJUKAN.....	126
LAMPIRAN.....	132
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	156