

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Pengertian Optimalisasi.....	6
2. Petugas Penyelenggara Ibadah Haji.....	6
3. Tugas dan Fungsi Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).....	7
4. Macam-Macam Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH).....	7
5. Unsur-unsur Penyelenggaraan Haji di Embarkasi Solo.....	8
6. Tugas Pokok PPIH.....	12
7. Pengertian Pelayanan.....	28
8. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	30
9. Ciri-ciri pelayanan yang baik.....	32
10. Landasan Pelayanan.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Berfikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis dan Pendekatan.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
B. Setting Penelitian.....	40
C. Subyek Penelitian.....	40
D. Sumber data.....	40
1. Data Primer.....	40

2. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Wawancara.....	41
2. Dokumentasi	41
3. Observasi	41
F. Pengujian Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
B. Deskripsi Data Penelitian	50
1. Gambaran Umum mengenai PPIH di Embarkasi Solo	50
2. Optimalisasi PPIH Dalam Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Embarkasi Solo 1443 H	59
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Ibadah haji Pada Waktu Pemberangkatan dan Pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo 2022	65
C. Analisis Data Penelitian	67
1. Gambaran Umum Panitia Penyelenggara Ibadah Haji.....	67
2. Analisis Optimalisasi PPIH dalam Pemberangkatan dan Pemulangan jemaah haji di Embarkasi Solo Tahun 2022....	68
3. Faktor Penghambat dan pendukung Pelayanan Pemberangkatan dan pemulangan Jemaah Haji di Embarkasi Solo	81
BAB V PENUTUP	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Struktur Organisasi Asrama Haji Donohudan Solo..... 48
Tabel 4.2 : Aktivitas Penerimaan Jemaah 54
Tabel 4.3 : Aktivitas Pemulangan Jemaah Haji..... 61
Tabel 4.4 : Gambaran Penerimaan Jemaah Haji..... 68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir 38
Gambar 4.1 : Tim Humas Mengabadikan Momen Jemaah haji di
Photoboth dan di dalam Gedung Muzdalifah 79

