

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Teori yang Terkait	9
1. Teori Implementasi.....	9
2. Pengertian Manajemen Pelayanan.....	10
a. Manajemen	10
b. Pelayanan.....	10
c. Unsur dan Fungsi Manajemen Pelayanan....	14
d. Unsur Manajemen	15
e. Fungsi Manajemen	16
f. Manajemen Pelayanan Haji	17
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
B. <i>Setting</i> Penelitian	23
C. Sumber Data.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24

E. Pengujian Keabsahan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Objek Penelitian	30
1. Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Jepara	30
2. Profil Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara.....	30
3. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jepara	31
B. Deskripsi Data Penelitian.....	34
1. Implementasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Jepara.....	34
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Jamaah Calon Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara Tahun 2019-2021	39
C. Analisis Data Penelitian dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara.....	42
1. Analisis Implementasi dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji di Kementrian Agama Kabupaten Jepara	42
2. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat.....	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Tabel Penerapan Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Jepara dari tahun 2019-2021..... 49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Kantor Kemenag Kabupaten Jepara	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dan Pengurus Kementerian Agama Kabupaten Jepara	32
Gambar 4.3 Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah	42

