

**DAFTAR ISI**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN COVER</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....   | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....                                    | <b>iv</b>   |
| <b>ASBTRAK</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....   | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....                            | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xiv</b>  |
| <br>   |             |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>   |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....  | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....  | 6           |
| C. Rumusan Masalah .....   | 6           |
| D. Tujuan Penelitian.....  | 6           |
| E. Manfaat Penelitian.....   | 7           |
| F. Sistematika Penelitian .....  | 7           |
| <br>   |             |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>   |             |
| A. Pengembangan Strategi Pelayanan untuk<br>Kemabruran Jamaah Haji ..... | 9           |
| 1. Strategi Pelayanan.....   | 9           |
| a. Pengertian Strategi .....   | 9           |
| b. Fungsi Strategi.....  | 10          |
| c. Tahapan Strtaegi.....   | 11          |
| d. Strategi Peningkatan Pelayanan .....                                  | 11          |
| 2. Peningkatan Pelayanan .....   | 12          |
| a. Pengertian Pelayanan .....  | 12          |
| b. Strategi Pelayanan .....  | 13          |
| c. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi<br>Islam.....                      | 14          |
| 3. Haji .....  | 15          |
| a. Pengertian dan Dasar Hukum Haji.....                                  | 15          |
| b. Syarat Haji.....  | 16          |
| c. Rukun Haji .....  | 19          |
| d. Wajib Haji .....  | 19          |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 4. | Kemabruran Haji.....                          | 20 |
| a. | Pengertian Kemabruran Haji.....               | 20 |
| b. | Implementasi Haji Maburur .....               | 21 |
| 5. | Kelompok Bimbingan Ibadah Haji<br>(KBIH)..... | 22 |
| B. | Hasil Penelitian Terdahulu .....              | 23 |
| C. | Kerangka Berpikir .....                       | 25 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|    |                                      |    |
|----|--------------------------------------|----|
| A. | Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 28 |
| B. | Ciri-ciri Penelitian Kualitatif..... | 29 |
| C. | Setting Penelitian.....              | 29 |
| D. | Subyek Penelitian.....               | 30 |
| E. | Sumber Data.....                     | 30 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data.....         | 30 |
| G. | Pengujian Keabsahan Data.....        | 32 |
| H. | Teknik Analisis Data.....            | 34 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|    |   |    |
|----|---|----|
| A. | Gambaran Obyek Penelitian.....  | 37 |
| 1. | Profil KBIH Annur Kudus .....   | 37 |
| 2. | Sejarah Berdirinya KBIH Annur Kudus .....   | 37 |
| 3. | Visi Misi KBIH Annur Kudus .....  | 39 |
| 4. | Dasar dan Tujuan.....   | 39 |
| 5. | Struktur Organisasi KBIH Annur Kudus.....   | 40 |
| 6. | Kegiatan KBIH Annur Kudus.....  | 42 |
| 7. | Sarana dan Prasarana KBIH Annur<br>Kudus.....   | 42 |
| 8. | Jumlah Jamaah Haji KBIH Annur dari<br>Tahun Per Tahun.....                                      | 43 |
| B. | Temuan Penelitian.....  | 43 |
| 1. | Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran<br>Jamaah Haji .....  | 43 |
| 2. | Implementasi Strategi .....   | 48 |
| 3. | Evaluasi Strategi .....   | 49 |
| 4. | Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat<br>dalam Pelayanan untuk Kemabruran<br>Jamaah Haji ..... | 51 |

- C. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 51
  - 1. Strategi Pelayanan Untuk Kemabruran Jamaah Haji ..... 51
  - 2. Implementasi Strategi ..... 53
  - 3. Evaluasi Strategi ..... 53
  - 4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Pelayanan untuk Kemabruran Jamaah Haji..... 54

**BAB V PENUTUP**

- A. Simpulan..... 56
- B. Saran-Saran ..... 57

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... 26  
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KBIH Annur Kudus ..... 40

