

DAFTAR ISI

HALAMAN 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.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI PENELITIAN	
A. Kajian Teori Penelitian.....	8
1. Manajemen Pelayanan	8
a. Fungsi Manajemen	9
b. Unsur-Unsur Manajemen	13
c. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	15
2. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	16
a. Pengertian KBIH	16
b. Tugas dan Fungsi Pokok KBIH.....	17
c. Haji	18
3. Kepuasan Jamaah.....	22
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. <i>Setting</i> Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	30
D. Sumber Data	30
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Pengujian Keabsahan Data	32
G. Teknis Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Arwaniyyah.....	35
1. Profil KBIH Arwaniyyah.....	35
2. Sejarah berdirinya KBIH Arwaniyyah.....	35
3. Visi dan Misi KBIH Arwaniyyah	37
4. Struktur Organisasi	37
B. Deskripsi Data Penelitian	43
1. Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus	43
a. Fungsi Perencanaan (<i>Planning</i>).....	43
b. Fungsi Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	47
c. Fungsi Penggerakan (<i>Actuating</i>)	49
d. Fungsi Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	55
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus	56
3. Kepuasan Jamaah Terhadap Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji KBIH Arwaniyyah Kudus	58
C. Analisis Data Penelitian	63
1. Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus	64
a. Fungsi Perencanaan (<i>Planning</i>).....	64
b. Fungsi Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	62
c. Fungsi Penggerakan (<i>Actuating</i>)	66
d. Fungsi Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	66
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji pada KBIH Arwaniyyah Kudus	67
3. Kepuasan Jamaah Terhadap Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji KBIH Arwaniyyah Kudus	70
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir 28
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Pengurus KBIH
Arwaniyyah Kudus 38



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Program Kerja Tahunan KBIH Arwaniyyah.....	40
Tabel 4.2. Nama-Nama Pembimbing KBIH Arwaniyyah	49
Tabel 4.3. Jadwal Pengajian Manasik KBIH Arwaniyyah Kudus Tahun 2022	51
Tabel 4.4 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	57
Tabel 4.5 Jumlah Jamaah dan Calon Jamaah Haji KBIH Arwaniyyah Kudus.....	62

