

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
1.6. Jadwal Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	13
2.1.1 Administrasi Bisnis.....	13
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4 Pembimbing.....	18

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
2.3 Kaitan dengan Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4 Teknik Analisis Data.....	30

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

4.1 Objek Penelitian.....	32
4.2 Hasil Penelitian.....	36
4.2.1 Definisi Pelayanan.....	36
4.2.2 Fungsi Pelayanan.....	37
4.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	39
4.2.4 Konsep Pelayanan Pembimbing Manasik Umrah.....	42
4.2.5 Perbandingan konsep pelayanan menurut para ahli.....	44
4.2.6 Perbandingan konsep pembimbing manasik umrah menurut para ahli.....	46
4.2.7 Pelayanan Bimbingan Manasik Haji atau Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Bustanul Wildan.....	48
4.3 Pembahasan.....	50
4.3.1 Analisis Perspektif Definisi Pelayanan.....	50
4.3.2 Analisis Perspektif Fungsi Pelayanan.....	51
4.3.3 Analisis Perspektif Dimensi Kualitas Pelayanan .....	53

4.3.4 Analisis Perspektif Konsep Pelayanan Pembimbing Manasik Umrah .....	55
4.3.5 Analisis Perspektif Perbandingan konsep pelayanan menurut para ahli.....	58
4.3.6 Analisis Perspektif Perbandingan konsep pembimbing manasik umrah menurut para ahli.....	60
4.3.7 Analisis Perspektif Pelayanan Bimbingan Manasik Haji atau Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Bustanul Wildan....	62
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Rekomendasi.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	11
Tabel 1.2	Perbandingan Konsep Pelayanan Menurut Para Ahli.....	45
Tabel 1.3	Perbandingan Konsep Pelayanan Manasik Umrah Menurut Para Ahli.....	47
Tabel 2.1	Definisi Pelayanan.....	50
Tabel 2.2	Fungsi Pelayanan.....	52
Tabel 2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 2.4	Konsep Pelayanan Pembimbing Manasik Umrah.....	56
Tabel 2.5	Pembahasan Perbandingan Konsep Pelayanan Menurut Para Ahli.....	58
Tabel 2.6	Pembahasan Perbandingan Konsep Pembimbing Manasik Umrah Menurut Para Ahli.....	61
Tabel 2.7	Pelayanan Bimbingan Manasik Haji atau Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji di Bustanul Wildan.....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
Gambar 1.2	Kerangka Pemikiran.....	26

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Objek Penelitian Buku
- Lampiran 2 Objek Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 Objek Penelitian Jurnal