

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka Teori.....	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II EFISIENSI MANAJEMEN KBIHU DENGAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA)	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori Efisiensi.....	11
1. Definisi Efisiensi	11
2. Prinsip-Prinsip Efisiensi	13
3. Konsep Efisiensi.....	14
4. Pengukuran Efisiensi	15
C. Tinjauan Teori Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)...	17

1. Definisi KBIHU	17
2. Dasar Hukum Haji	17
3. Tugas dan Fungsi KBIHU	19
D. Teori Manajemen Pelayanan	20
1. Definisi Manajemen Pelayanan	20
2. Ciri-Ciri Pelayanan	21
E. Pendekatan <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA)	26
1. Definisi <i>Data Envelopment Analysis</i>	26
2. <i>Decision Making Unit</i> (DMU)	27
3. Pemilihan Variabel	28
4. Tahapan Analisis	29
5. Efisiensi Melalui <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA)	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	32
A. Gambaran Umum KBIHU	32
B. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Teknik Pengumpulan Data	34
3. Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISIS EFISIENSI MANAJEMEN KEUANGAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMROH (KBIHU) MENGGUNAKAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS	36
A. Pengumpulan Data	36
B. Analisis <i>Benchmarked</i> Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) 2016-2019 dengan Menggunakan Metode <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA)	38
1. Analisis <i>Benchmarked</i> DMU model CRS	38
2. Analisis <i>Benchmarked</i> DMU model VRS	40

C. Analisis Efisiensi Manajemen Keuangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) 2016-2019 dengan Menggunakan Metode <i>Data Envelopment Analysis</i> (DEA).....	42
1. Analisis Tingkat Efisiensi DMU	42
2. Skor Distribusi Efisiensi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)	43
3. Analisis Referensi Unit	50
BAB V PENUTUP	52
1. Simpulan	52
2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	

