

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Kajian Penelitian Yang Relevan	6
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Hipotesis	9
H. Langkah Langkah Penelitian	10
BAB II.....	19
A. Kualitas Pelayanan	19
1. Definisi Pelayanan	19
2. Kualitas Pelayanan.....	21
3. Prinsip Prinsip Pelayanan	25
4. Bentuk Pelayanan	26
B. Tingkat Kepuasan	27
1. Pengertian Kepuasan	27
2. Metode Pengukuran Kepuasan	29
3. Indikator Kepuasan Jemaah.....	31
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Jemaah.....	31
C. Umrah	33
1. Pengertian Umrah	33

2. Syarat Rukun Wajib Umrah.....	34
D. PPIU	36
1. Pengertian PPIU.....	36
2. Tugas dan Fungsi PPIU	37
BAB III	39
A. Gambaran Umum PPIU Noor Abika Tours	39
1. Sejarah PPIU Noor Abika Tours Bandung.....	39
2. Visi dan Misi PPIU Noor Abika Tours Bandung.....	40
3. Struktur Organisasi PPIU Noor Abika Tours Bandung.....	41
B. Uji Instrumen Penelitian	42
1. Uji Validitas Instrumen.....	42
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
C. Pengujian Data Penelitian.....	45
1. Deskripsi Data Responden.....	45
2. Deskripsi Kuesioner Penelitian.....	49
D. Analisis Data.....	54
1. Uji Asumsi.....	54
2. Uji Hipotesis	56
E. Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Jemaah di PPIU Noor Abika Tours.....	59
1. Kualitas Pelayanan PPIU Noor Abika Tours.....	59
2. Kepuasan Jemaah PPIU Noor Abika Tours Bandung	60
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PPIU Noor Abika Tours	61
BAB IV	63
PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67