

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kajian Penelitian yang Relevan	5
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Hipotesis	8
H. Langkah Langkah Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Paradigma Penelitian.....	9
3. Metode Penelitian.....	9
4. Jenis Data dan Sumber Data	10
5. Populasi dan Sampel.....	11
6. Teknik Pengumpulan Data	12
7. Teknik Analisis Data.....	13
BAB II KONSEP DAN TEORI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN.....	19
A. Kualitas Pelayanan	19
1. Kualitas Pelayanan	19
2. Komponenn Kualitas Pelayanan	21

3. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
B. Kepercayaan.....	24
1. Kepercayaan.....	24
2. Komponen-Komponen Kepercayaan.....	25
3. Indikator Kepercayaan	26
4. Manfaat Kepercayaan	27
C. Tingkat Kepuasan.....	27
1. Kepuasan Jemaah	27
2. Model Pengukuran Kepuasan	28
3. Faktor–Faktor Kepuasan Pelanggan	30
4. Manfaat Kepuasan Pelanggan	31
D. PPIU	32
1. PPIU	32
2. Tugas dan Fungsi PPIU.....	33
BAB III PELAYANAN PPIU & KEPUASAN JEMAAH PT. ADHIYA	
TOUR & TRAVEL	34
A. Gambaran Umum Lokasi	34
1. Profil dan Sejarah Singkat PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel	34
2. Visi Misi	35
3. Struktur Organisasi	36
B. Analisis Data	37
1. Karakteristik Responden	37
2. Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen	41
3. Deskripsi Kuesioner Penelitian.....	45
4. Uji Asumsi Klasik	55
5. Analisis Regresi	60
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Kota Bandung	65
D. Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Kota Bandung.....	67
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah PT. Adhiya Wisata Utama Tour & Travel Kota Bandung.....	69

BAB IV PENUTUP	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

