

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
MOTTO	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran	10
1.5.1 Kualitas Pelayanan.....	10
1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
1.5.3 Kepuasan Pelanggan	12
1.5.4 Operasional Variabel Penelitian	16
1.6 Hipotesis.....	19

1.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	19
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	19
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	20
1.7.3 Metode Penelitian	20
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	21
1.7.5 Populasi dan Sampel.....	23
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.7.7 Validitas dan Reliabilitas	26
1.7.8 Teknik Analisis Data.....	28
BAB II KAJIAN PUSTAKA	34
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Kajian Konseptual dan Kajian Teori	38
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	38
2.2.2 Kepuasan Calon Jemaah.....	42
2.2.3 Pendaftaran Haji	47
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
3.1.1 Profil Kementerian Agama Kab. Karawang	54
3.1.2 Visi dan Misi Kementerian Agama	56
3.1.3 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kab. Karawang	56
3.1.4 Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.....	57
3.2 Hasil Penelitian.....	58
3.2.1 Deskripsi Data Responden.....	58

3.2.2 Validitas dan Reliabilitas	59
3.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
3.2.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	66
3.2.5 Uji R (Koefisien Korelasi).....	67
3.2.6 Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	68
3.2.7 Uji Hipotesis (<i>t</i> -test)	69
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
3.3.1 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X)	72
3.3.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	98
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji (X) terhadap Kepuasan Calon Jemaah (Y)	114
BAB IV PENUTUP	119
4.1 Kesimpulan.....	119
4.2 Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	126