

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xvii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Hipotesis	12
G. Langkah-Langkah Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	32
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
B. Kualitas Bimbingan Manasik Haji.....	34

C. Kemandirian.....	55
D. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	60
E. Teori <i>SERVQUAL</i> (<i>Service Quality</i>)	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
1. Sejarah Singkat KBIHU Qonita Universal.....	68
2. Visi dan Misi KBIHU Qonita Universal	69
3. Susunan Pengurus KBIHU Qonita Universal	70
4. Sarana dan Prasarana KBIHU Qonita Universal.....	71
B. Hasil Penelitian	73
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	73
2. Karakteristik Responden	73
3. Deskripsi Statistik	77
4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	117
5. Uji Asumsi Klasik	122
6. Analisis Regresi Linier Sederhana	126
7. Uji Hipotesis.....	127
C. Pembahasan.....	130
BAB IV PENUTUP	142
A. Kesimpulan	142
B. Saran	143
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN.....	158