

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	6
F. Hipotesis.....	8
G. Langkah-Langkah Penelitian	9

1. Lokasi Penelitian	9
2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	9
3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis Data	10
5. Sumber Data	11
6. Populasi dan Sampel	12
H. Teknik Pengumpulan Data.....	14
I. Analisis Data	14
1. Uji Validitas	15
2. Uji Reliabilitas.....	15
3. Uji Normalitas	16
4. Uji Heteroskedastisitas	16
5. Model Regresi	17
6. R-Square / Koefisien Determinasi.....	17
7. Uji F / Uji Simultan	18
8. Uji T / Uji Partial.....	18
BAB II KAJIAN KONSEPTUAL	20
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
B. Kajian Konseptual.....	22
1. Pelayanan Prima	22

2. Kepuasan Jemaah	31
3. Jemaah Umrah.....	40
C. Kajian Teori	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
1. Sejarah PT Akbar Ghani Wisata Kota Depok	52
2. Visi, Misi dan <i>Tagline</i> PT Akbar Ghani Wisata	53
3. Logo PT Akbar Ghani Wisata	55
4. Struktur PT Akbar Ghani Wisata	55
5. Program Umrah PT Akbar Ghani Wisata.....	56
B. Analisis Deskriptif Data Responden	57
1. Karakteristik Jemaah berdasarkan Jenis Kelamin	57
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia	58
3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4. Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	60
C. Hasil Analisis	61
1. Deskripsi Pernyataan Variabel X (Pelayanan Prima).....	61
2. Deskripsi Pernyataan Variabel Y (Kepuasan Jemaah).....	72
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4. Pengujian Asumsi Klasik	87

5. Analisis Regresi Sederhana	92
6. Uji Hipotesis.....	93
D. Pembahasan.....	96
1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah PT Akbar Ghani Wisata.....	96
2. Kepuasan Jemaah Umrah di PT Akbar Ghani Wisata.....	98
BAB IV PENUTUP	100
A. KESIMPULAN	100
B. SARAN	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	107

