DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ii**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**

RIWAYAT HIDUP ..... **vi**

MOTO ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xviii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Secara Akademis 8

1.4.2 Secara Praktis 8

1.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu 8

1.6 Kerangka Pemikiran 10

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.1 Kualitas Pelayanan 10
1.6.2 Kepuasan Jemaah 13
1.7 Hipotesis 17
1.8 Langkah-langkah Penelitian 17
1.8.1 Lokasi Penelitian 17
1.8.2 Paradigma dan Pendekatan 18
1.8.3 Metode Penelitian 19
1.8.4 Jenis Data dan Sumber Data 20
1.8.5 Populasi dan Sampel 21
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data 23
1.8.7 Validitas dan Reliabilitas 25
1.8.8 Teknik Analisis Data 26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 31
2.1 Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan 31
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 32
2.1.2 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan 37
2.1.3 Tugas Kementerian Agama Kab/Kota dalam Penyelenggaraan Haji 39
2.1.4 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Haji 42
2.2 Konsep dan Teori Kepuasan Pelanggan 44
2.2.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan 45

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

2.2.2 Model Kepuasan Pelanggan 47

2.2.3 Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan 48

2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 51

BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN 53

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 53

3.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Kementerian Agama Kabupaten Bekasi ... 53

3.1.2 Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 54

3.1.3 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 55

3.1.4 Program Layanan Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 56

3.1.5 Sarana dan Prasarana Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 58

3.2 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan 59

3.2.1 Deskripsi Data Responden Penelitian 59

3.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 64

3.2.3 Hasil Uji Deskriptif Statistik Tanggapan Respoden 68

3.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 72

3.2.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 76

3.2.6 Hasil Uji Korelasi (r) 77

3.2.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2) 79

3.2.8 Hasil Uji T (Uji *Partial*) 80

UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

3.3 Pembahasan Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan 81

3.3.1 Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 81

3.3.2 Kepuasan Calon Jemaah Terhadap Pelayanan Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kabupaten Bekasi 83

3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendaftaran Haji Terhadap Kepuasan Calon Jemaah 84

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN 86

4.1 Simpulan 86

4.2 Saran 87

DAFTAR PUSTAKA 89

LAMPIRAN 97

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG