

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
MOTTO	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Secara Akademis.....	9
1.4.2 Secara Praktis.....	9
1.5 Kerangka Berpikir.....	9
1.6 Hipotesis	18
1.7 Langkah-langkah Penelitian.....	19
1.7.1 Penentuan Lokasi Penelitian	19
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	19
1.7.3 Metode Penelitian	20
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	21
1.7.5 Populasi dan Sampel	22
1.8 Teknik Pengumpulan Data.....	25
1.8.1 Koesioner (Angket).....	25
1.8.2 Dokumentasi	26

1.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
1.9.1	Uji Validitas	26
1.9.2	Uji Reliabilitas	27
1.10	Teknik Analisis Data.....	27
1.11	Uji Asumsi Klasik.....	29
1.11.1	Uji Normalitas.....	29
1.11.2	Uji Homogenitas	30
1.11.3	Uji Auto Korelasi.....	30
1.11.4	Uji Multikolinearitas	32
1.12	Uji Regresi Sederhana.....	34
1.13	Uji Koefisien Korelasi	35
1.14	Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square).....	36
1.15	Uji T atau (Uji Parsial).....	37
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		39
2.1	Kajian Relevan.....	39
2.2	Kualitas Pelayanan.....	42
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	42
2.2.2	Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan	47
2.2.3	Manfaat Dan Tujuan Kualitas Pelayanan.....	54
2.3	Kepuasan Jemaah.....	56
2.3.1	Definisi Kepuasan Jemaah.....	56
2.3.2	Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	60
2.3.3	Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Jemaah	64
2.3.4	Pengukur Tingkat Kepuasan Jemaah	66
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		70
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
3.1.1	Sejarah KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang	70
3.1.2	Visi Misi KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang	73
3.1.3	Struktur KBIHU Sutaatmadja Kabupaten Subang.....	73
3.2	Hasil Penelitian	74
3.2.1	Karakteristik Profil Responden	74

3.2.2	Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	75
3.2.3	Deskripsi Responden Berapa penghasilan yang diterima perbulan.....	76
3.2.4	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	78
3.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	78
3.2.6	Deskriptif Data.....	83
3.2.7	Uji Asumsi Klasik	94
3.2.8	Analisis Regresi Sederhana	101
3.2.9	Uji Koefisien Korelasi	103
3.2.10	Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square)	104
3.2.11	Uji T atau (Uji Parsial)	107
3.3	Hasil Pembahasan.....	108
3.2.1	Kualitas pelayanan yang di berikan kepada jemaah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang	108
3.2.2	Tingkat kepuasan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang	110
3.2.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Sutaatmadja Kabupaten Subang.	111
BAB IV PENUTUP		114
4.1	KESIMPULAN.....	114
4.2	SARAN	115
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN		124