

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang.....	14
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Kajian Penelitian Terdahulu	24
B. Konsep Teori.....	31
1. Teori Kepuasan Konsumen	31
2. Kualitas Pelayanan.....	35
3. Harga	38
4. Promosi	41
5. Kerangka Berpikir	44
6. Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Metode dan Pendekatan.....	51
B. Jenis dan Sumber Data	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Operasional Variabel.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Teknik Analisis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64

A. Gambaran Umum Penelitian	64
B. Karakteristik Responden.....	67
C. Hasil Analisis Data	84
BAB V PENUTUP	110
A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	54
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	69
Tabel 4. 3 Pendapatan Responden.....	71
Tabel 4. 4 Pendidikan Responden	72
Tabel 4. 5 Hasil Kuisisioner.....	74
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	77
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	79
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Konsumen	82
Tabel 4. 10 Uji Validitas.....	84
Tabel 4. 11 Uji Reabilitas.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Jamaah Umrah dan Haji Indonesia Periode 2020-2024	17
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	49
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	66
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	88
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plote	89
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	90
Gambar 4. 5 Uji Multikolinearitas	91
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastisitas.....	92
Gambar 4. 7 Uji Regresi Linear Berganda.....	94
Gambar 4. 8 Uji T	96
Gambar 4. 9 Uji F.....	98
Gambar 4. 10 Uji R.....	99

