

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
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Pemikiran	6
F. Hipotesis	10
G. Langkah-langkah Penelitian	10
1. Lokasi Penelitian	10
2. Paradigma dan Pendekatan	11
3. Metode Penelitian	11

4. Jenis Data dan Sumber Data	12
5. Populasi dan Sampel	13
6. Teknik Pengumpulan Data	14
7. Validitas dan Reliabilitas	16
8. Teknik Analisis Data	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
B. Kajian Teori	25
1. Fasilitas	25
a. Pengertian Fasilitas	25
b. Indikator-Indikator Fasilitas	30
c. Faktor Pengaruh Fasilitas	31
2. Kepuasan Pelanggan (Jemaah Haji)	34
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Jemaah Haji)	34
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Jemaah Haji)	36
c. Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan (Jemaah Haji)	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Sejarah UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	42
2. Visi dan Misi UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	44
3. Struktur Kepengurusan UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	45
4. Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	45
5. Fasilitas UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	46

B. Hasil Penelitian	48
1. Karakteristik Responden	48
2. Analisis Tingkat Capaian Responden (TRC)	50
3. Analisis Statistik Deskriptif	50
4. Uji Kualitas Data	62
5. Pengujian Asumsi Klasik	65
6. Uji Regresi Linier Sederhana	70
7. Uji Koefisien Korelasi	71
8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
9. Uji Hipotesis T (Persial)	73
C. Pembahasan	74
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	91