

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
MOTTO	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Pemikiran.....	8
F. Hipotesis Penelitian.....	12

G. Langkah-Langkah Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
B. Kajian Konseptual	27
1. Konseptual Harga.....	27
2. Konseptual Kualitas Pelayanan	29
3. Konseptual Kepuasan.....	34
C. Kajian Teori.....	37
1. Harga	37
2. Kualitas Pelayanan	46
3. Kepuasan	56
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	65
1. Profil KBIHU Thuba Cikancung	65
2. Visi dan Misi KBIHU Thuba Kabupaten Bandung	67
3. Struktur Organisasi KBIHU Thuba Kabupaten Bandung	67
4. Program KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.....	70
B. Hasil Penelitian.....	71
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
2. Pengujian Data Penelitian.....	77
3. Uji Asumsi Klasik	99
4. Analisis Regresi (Model Regresi Linear Berganda)	103

5. Uji Hipotesis	106
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah KBIHU Thuba Kabupaten Bandung	109
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.....	111
E. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah KBIHU Thuba Kabupaten Bandung.....	112
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	123

