

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
F. Kerangka Pemikiran.....	11
1. Kualitas Layanan <i>SERVQUAL</i>	11
2. Wujud Fisik (<i>tangible</i>) <i>SERVQUAL</i>	12
3. Kepuasan Jemaah	12
G. Hipotesis.....	14
H. Langkah-langkah Penelitian.....	14
1. Lokasi Penelitian	14
2. Paradigma dan Pendekatan	15
3. Jenis Data dan Sumber Data.....	15
4. Populasi dan Sampel	16
5. Teknik pengumpulan data	18
6. Teknik Analisis Data	22

BAB II KONSEP DAN TEORI WUJUD FISIK LAYANAN DAN KEPUASAN.....	28
A. Tinjauan Konseptual	28
1. Konsep Wujud Fisik dalam Kualitas Layanan	28
2. Konsep Kepuasan	40
B. Tinjauan Teoritis.....	46
1. Teori Servqual (Service Quality).....	46
2. Teori Kepuasan (Customer Satisfaction).....	49
BAB III PENGARUH WUJUD FISIK LAYANAN BIMBINGAN MANASIK TERHADAP KEPUASAN JEMAAH KBIHU PUSDAI	52
A. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Umum KBIHU Pusdai.....	52
2. Uji Instrumen	63
3. Analisis Data Responden.....	71
4. Hasil Uji Deskriptif Statistik Tanggapan Jemaah.....	75
5. Uji Asumsi Klasik	79
6. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	86
7. Hasil Uji Korelasi (r).....	87
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (r ²).....	89
B. Pembahasan Hasil Penelitian Wujud Fisik layanan dan Kepuasan.....	91
1. Kualitas Wujud Fisik (<i>tangible</i>) dalam Layanan Bimbingan Manasik di KBIHU Pusdai tahun 2024.	91
2. Kepuasan Jemaah Terhadap Pelayanan Wujud Fisik Bimbingan Manasik KBIHU Pusdai tahun 2024	95
3. Pengaruh Wujud Fisik Layanan terhadap Tingkat Kepuasan	98
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109