

DAFTAR ISI

ABTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Secara Akademik	8
1.4.2 Secara Praktik	8
1.5 Kerangka Berpikir.....	9
1.6 Hipotesis	14
1.7 Langkah Langkah Penelitian.....	14
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	14
1.7.2 Paradigma Penelitian.....	15
1.7.3 Metode Penelitian	16
1.7.4 Jenis Data Dan Sumber Data Penelitian	16
1.7.4.1 Data Primer	16
1.7.4.2 Data Sekunder	17

1.7.5	Populasi dan Sampel	17
1.7.6	Teknik Pengumpulan Data	19
1.7.6.1	Kuesioner	19
1.7.6.2	Dokumentasi	21
1.8	Teknik Analisis Data	21
1.8.1	Analisis Deskriptif	21
1.8.2	Uji Validitas	22
1.8.3	Uji Reliabilitas	23
1.8.4	Uji Asumsi Klasik	23
1.8.4.1	Uji Normalitas	23
1.8.4.2	Uji Multikolinearitas	23
1.8.4.3	Uji Heteroskedastisitas	24
1.8.4.4	Uji Autokorelasi	24
1.8.5	Uji Regresi Berganda	24
1.8.5.1	Koefisien Korelasi	25
1.8.5.2	Koefisien Determinasi	26
1.8.6	Uji Hipotesis	27
1.8.6.1	Uji Parsial	27
1.8.6.2	Uji Simultan	28
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	30
2.1	Penelitian Terdahulu	30
2.2	Kajian Konsep Dan Teori	33
2.2.1	Kualitas Pelayanan	34
2.2.1.1	Karakteristik Kualitas Pelayanan	34
2.2.1.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.2.1.3	Prinsip Kualitas Pelayanan	38
2.2.2	Keandalan	40
2.2.3	Ketangapan	45
2.2.4	Kepuasan Pelanggan	49
2.2.4.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan	50
2.2.4.2	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	52

2.2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	54
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	58
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
3.1.1 Sejarah Singkat Dan Profil Asrama Haji Embarkasi Medan	58
3.1.2 Visi Misi Asrama Haji Embarkasi Medan	60
3.1.3 Struktur Asrama Haji Embarkasi Medan	61
3.1.4 Landasan, Tujuan Dan Fungsi Asrama Haji Embarkasi Medan.....	63
3.2 Hasil Penelitian	67
3.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	67
3.2.2 Analisis Instrumen Penelitian	72
3.2.3 Uji Validitas	74
3.2.4 Uji Reliabilitas	76
3.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	78
3.2.5.1 Uji Normalitas.....	78
3.2.5.2 Uji Multikolinearitas	80
3.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas	81
3.2.5.4 Uji Autokorelasi.....	82
3.2.6 Uji Regresi Berganda.....	84
3.2.6.1 Koefisien Korelasi	85
3.2.6.2 Koefisien Determinasi.....	86
3.2.7 Uji Hipotesis	87
3.2.7.1 Uji Parsial	87
3.2.7.2 Uji Simultan	88
3.2.8 Pembahasan Penelitian.....	89
3.2.8.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Medan	89
3.2.8.2 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama Haji Embarkasi Medan	91
3.2.8.3 Pengaruh Keandalan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji di Asrama	

Haji Embarkasi Medan.....	93
BAB VI PENUTUP.....	96
4.1 Kesimpulan	96
4.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKAN.....	98
LAMPIRAN.....	105

