

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
1.6 Hipotesis.....	15
1.7 Langkah-langkah Penelitian.....	15
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	15
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	16
1.7.3 Metode Penelitian	16
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	17
1.7.5 Populasi dan Sampel.....	19
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	20
1.7.7 Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	22
1.7.8 Teknik Analisis Data	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	31
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	31
2.2 Teori Konseptual.....	34

2.2.1	Fasilitas	34
2.2.1.1	Pengertian Fasilitas	34
2.2.1.2	Jenis-jenis Fasilitas.....	38
2.2.1.3	Indikator-indikator Fasilitas	42
2.2.1.4	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Fasilitas.....	49
2.2.2	Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Jemaah)	52
2.2.2.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Jemaah)	52
2.2.2.2	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Jemaah)	55
2.2.2.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Jemaah)	59
2.2.2.4	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan (Kepuasan Jemaah)	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		65
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
3.1.1	Sejarah KBIHU Al-Hudaebiyah.....	65
3.1.1.1	Struktur Kepengurusan KBIHU Al-Hudaebiyah.....	70
3.1.1.2	Tugas dan Fungsi KBIHU Al-Hudaebiyah	70
3.2	Hasil Penelitian	75
3.2.1	Karakteristik Responden	75
3.2.1.1	Jenis Kelamin	75
3.2.1.2	Usia.....	76
3.2.1.3	Pengalaman Ibadah	77
3.2.2	Hasil Uji Instrumen	78
3.2.2.1	Uji validitas.....	79
3.2.2.2	Uji realibilitas	81
3.2.3	Analisis Deskriptif Statistik	83
3.2.4	Uji Asumsi Klasik	92
3.2.5	Uji Regresi Linear Sederhana	95
3.2.6	Uji Koefisien Korelasi (R).....	97
3.2.7	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	99
3.2.8	Uji T (Parsial).....	100
3.3	Analisis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah Di KBIHU Al-Hudaebiyah	102
BAB IV PENUTUP		109

4.1	Kesimpulan	109
4.2	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....		113
LAMPIRAN.....		117

