

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Secara Akademis.....	7
1.4.2 Secara Praktis.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis	12
1.7 Langkah-Langkah Penelitian	13
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	13
1.7.3 Metode Penelitian	14
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	14
1.7.5 Populasi dan Sampel	15
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.7.7 Validitas dan Reliabilitas	19
1.7.8 Teknik Analisis Data.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.2 Kajian Konseptual.....	31
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.2 Kepuasan.....	40

2.2.3 Perekaman Biometrik.....	46
2.2.4 Aplikasi Saudi Visa Bio	51
2.3 Kajian Teoritis.....	54
2.3.1 Teori Kualitas Pelayanan (<i>SERVQUAL</i>).....	54
2.3.2 Teori Kepuasan Pelanggan.....	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
3.1.1 Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Bandung	63
3.1.2 Logo Kementerian Agama Kabupaten Bandung	65
3.1.3 Visi dan Misi Lembaga	67
3.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	68
3.1.5 Struktur Organisasi Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung	69
3.2 Hasil Penelitian.....	69
3.2.1 Karakteristik Responden Penelitian	69
3.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	72
3.2.3 Uji Validitas	74
3.2.4 Uji Reliabilitas	77
3.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	78
3.2.6 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	81
3.2.7 Uji Koefisien Korelasi (R)	82
3.2.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	83
3.2.9 Uji T	83
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
3.3.1 Kualitas Pelayanan Pada Proses Perekaman Biometrik Melalui Aplikasi Saudi Visa Bio di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	84
3.3.2 Tingkat Kepuasan Jemaah Pada Proses Perekaman Biometrik Melalui Aplikasi Saudi Visa Bio di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	88
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Pada Proses Perekaman Biometrik Melalui Aplikasi Saudi Visa Bio Di Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	90
BAB IV PENUTUP	94
4.1 Kesimpulan	94
4.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	106