

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBARPERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
MOTTO HIDUP	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	7
1.5.1 Landasan Teoritis	7
1.5.2 Kerangka Konseptual	10
1.6 Hipotesis.....	12
1.7 Langkah-langkah Penelitian	12
1.7.1 Lokasi Penelitian	12
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	13
1.7.3 Metode Penelitian	13
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	14
1. Jenis Data.....	14
2. Sumber Data	14
1.7.5 Populasi dan Sampel.....	15
1. Populasi	15
2. Sampel.....	15
1.8 Teknik Pengumpulan Data	16
1.9 Uji Validitas	17
1.10 Uji Realibilitas.....	18
1.11 Teknik Analisis Data	19
1. Analisis Statistik Deskriptif	19
1.12 Uji Asumsi Klasik :	19
1.13 Uji Hipotesis :.....	20
BAB II KAJIAN TEORI.....	21
2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
2.2 Ibadah Umrah	26
1. Pengertian Umrah	26

2. Dasar Hukum ibadah Umrah -----	27
3. Macam-Macam Umrah -----	28
4. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah -----	28
5. Rukun Umrah -----	29
6. Wajib Umrah-----	30
2.3 Kualitas Pelayanan-----	31
1. Pengertian Kualitas Pelayanan -----	31
2. Indikator Kualitas Pelayanan -----	32
3. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan -----	34
4. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan-----	36
2.4 Kepuasan -----	38
1. Pengertian Kepuasan-----	38
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan -----	39
3. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan-----	39
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan-----	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----	42
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian -----	42
1. Sejarah Singkat Percik Tours & Travel-----	42
2. Visi Misi Percik Tours & Travel -----	43
3. Struktur Organisasi-----	44
4. Mekanisme Kerja Lembaga (Alur Kerja)-----	45
5. Sarana dan Prasarana -----	45
6. Program Percik Tours & Travel -----	46
3.2 Hasil Penelitian-----	47
1. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner -----	47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	48
3. Karakteristik Berdasarkan Usia -----	48
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan-----	49
5. Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal -----	50
6. Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Jasa -----	50
3.3 Uji Validitas -----	51
3.4 Uji Realibilitas-----	53
3.5 Uji Deskriptif-----	55
3.6 Uji Asumsi Klasik -----	59
1. Uji Normalitas -----	59
3.7 Uji Hipotesis-----	60
1. Analisis Korelasi -----	60
3.8 Pembahasan-----	61
1. Kualitas Pelayanan-----	61
2. Kepuasan Jemaah -----	62

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Jemaah -----	63
BAB IV PENUTUP -----	65
4.1 Kesimpulan -----	65
4.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA -----	68
LAMPIRAN	71

