

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
MOTTO.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	6
1.6 Hipotesis Penelitian	10
1.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	10
1.8 Jenis Data dan Sumber Data.....	13

1.9	Populasi dan Sampel	15
	Keterangan:.....	15
	n= Jumlah sampel yang harus diambil	15
	N= Jumlah populasi.....	15
	e= Tingkat kesalahan.....	16
1.10	Teknik Pengumpulan Data	16
1.11	Teknik Analisis Data	27
1.12	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
1.12	Uji Hipotesis.....	31
BAB II		33
TINJAUAN PUSTAKA		33
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.2	Landasan Teori	36
2.2.1	Pengertian Kompetensi.....	36
2.2.2	Dimensi Kompetensi Pembimbing Ibadah.....	38
2.2.3	Tugas dan Tanggung Jawab Pembimbing Ibadah.....	43
2.2.4	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kompetensi Pembimbing Ibadah.....	45
2.2.5	Kepuasan Jemaah Umrah	46
2.2.6	Dimensi Kepuasan Pelayanan dan jasa	47

2.2.7	Manfaat Kepuasan Jemaah.....	51
2.2.8	Hubungan Kompetensi Pembimbing Ibadah dengan Kepuasan Jemaah	53
BAB III		56
HASIL DAN PEMBAHASAN		56
3.1	Gambaran Umum <i>Saira Tour and Travel</i> Kota Bandung	56
3.1.1	Sejarah Umum.....	56
3.1.2	Visi dan Misi Saira Tour And Travel Kota Bandung.....	61
3.1.3	Struktur Organisasi Saira Tour And Travel Kota Bandung	63
3.2	Hasil Penelitian.....	65
3.2.1	Deskripsi Data Responden	65
3.2.2	Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.2.4	Uji Asumsi Klasik	75
3.2.5	Uji Linearitas	77
3.2.6	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
3.2.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
3.3	Pembahasan	87
BAB IV		99
PENUTUP		99
4.1	Kesimpulan.....	99

4.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....		103
LAMPIRAN		107

