

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
MOTTO	xix
RIWAYAT HIDUP.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Masalah	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Secara Akademis	11
1.4.2 Secara Praktis	11

1.5 Kerangka Pemikiran.....	12
1.6 Hipotesis.....	18
1.7 Langkah-langkah Penelitian.....	18
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	18
1.7.2 Paradigma dan pendekatan.....	19
1.7.3 Metode Penelitian.....	20
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	21
1.7.5 Populasi dan Sampel	22
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	23
1.7.7 Validitas dan Realibilitas.....	25
1.7.8 Teknik Analisis Data	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA	33
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	33
2.2 Konsep Customer Relationship Management.....	52
2.2.1 Pengertian Customer Relationship Management.....	52
2.2.2 Customer Relationship Management dalam Perspektif Islam	56
2.2.3 Dimensi Customer Relationship Management.....	57
2.2.4 Indikator Customer Relationship Management	59
2.3 Konsep Kepuasan Konsumen	66

2.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	66
2.3.2	Macam macam Kepuasan Konsumen	68
2.3.3	Dimensi Kepuasan Konsumen	71
2.3.4	Indikator Kepuasan Konsumen	72
2.4	Konsep Jemaah Umrah	74
2.4.1	Pengertian Jemaah.....	74
2.4.2	Pengertian Jemaah Umrah	75
2.4.3	Perkembangan Jemaah Umrah di Indonesia	76
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		77
3.1	Gambaran Umum PPIU PT. Rizqy Batik Sejahtera <i>Tour & Travel</i>	77
3.1.1	Sejarah Singkat PPIU PT. Rizqy Batik Sejahtera <i>Tour & Travel</i>	77
3.1.2	Visi & Misi PPIU PT. Rizqy Batik Sejahtera <i>Tour & Travel</i>	78
3.1.3	Struktur organisasi PPIU PT. Rizqy Batik Sejahtera <i>Tour & Travel</i>	79
3.1.4	Produk dan Layanan.....	79
3.2	Hasil Penelitian	81
3.2.1	Deskripsi Data Responden Penelitian	81
3.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	84
3.2.3	Analisis Deskriptif Statistik	88

3.2.4 Uji Asumsi Klasik	103
3.2.5 Uji Regresi Linear Sederhana	106
3.2.6 Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	108
3.2.7 Uji Hipotesis (Uji T)	109
3.3 Pembahasan.....	111
3.3.1 Pengaruh Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan Jemaah di PPIU PT. Rizqy Batik <i>Sejahtera Tour & Travel</i>	111
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	115
4.1 Simpulan	115
4.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN.....	125