

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
LEMBAR PERNYATAAN	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
RIWAYAT HIDUP	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Secara Akademis	8
1.4.2 Secara Praktis	9

1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.5.1 Matriks Oprasional Variabel	13
1.6 Hipotesis.....	16
1.7 Langkah-Langkah Penelitian	16
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	16
1.7.2 Paradigma dan Pendekatan	19
1.7.3 Metode Penelitian.....	21
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data	23
1.7.5 Populasi dan Sampel	24
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	30
1.7.7 Validitas dan Reliabilitas.....	32
1.7.8 Teknik Analisis Data	35
BAB II KAJIAN PUSTAKA	41
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	41
2.2 Kajian Konseptual	48
2.2.1 Fasilitas Kantor Pelayanan	48
2.2.2 Kualitas Pelayanan	51
2.2.3 Konsep Pelayanan Haji	53

2.3 Kajian Teoritis	54
2.3.1 Environmental Psychology Theory	54
2.3.2 Service Quality Theory	57
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	61
3.1.1 Profil dan Sejarah Kantor Kementerian Haji Kabupaten Bandung	61
3.1.2 Visi dan Misi	65
3.1.3 Struktur Organisasi	66
3.2 Hasil Penelitian	69
3.2.1 Analisis Karakteristik Responden dan Deskriptif Variabel	69
3.2.2 Pengujian Asumsi Klasik	78
3.2.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	81
3.2.4 Koefisien Determinasi (R^2)	82
3.2.5 Uji Parsial (Uji t)	83
3.3 Pembahasan	85
3.3.1 Kondisi Fasilitas Kantor Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung	85
3.3.2 Tingkat Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung Menurut Persepsi Jemaah	89

3.3.3 Pengaruh Antara Fasilitas Kantor Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Haji di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Bandung.....	95
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	104
4.1 Simpulan	104
4.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115

