

## DAFTAR ISI

|                                                                                                        |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ABSTRAK .....                                                                                          | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                                                               | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                                                                | iv   |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                                                               | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                    | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                                                                       | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                                                                      | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                                                    | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                                                                  | xiv  |
| RIWAYAT HIDUP.....                                                                                     | xv   |
| MOTTO.....                                                                                             | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                                                | 1    |
| A. Latar Belakang .....                                                                                | 1    |
| B. Fokus Penelitian .....                                                                              | 4    |
| C. Tujuan Penelitian .....                                                                             | 5    |
| D. Kegunaan Penelitian .....                                                                           | 6    |
| 1. Secara akademis .....                                                                               | 6    |
| 2. Secara praktis .....                                                                                | 6    |
| E. Kerangka Pemikiran.....                                                                             | 7    |
| F. Hipotesis .....                                                                                     | 14   |
| G. Langkah-langkah Penelitian .....                                                                    | 15   |
| 1. Lokasi Penelitian .....                                                                             | 15   |
| 2. Paradigma dan Pendekatan .....                                                                      | 15   |
| 3. Metode Penelitian.....                                                                              | 17   |
| 4. Jenis Data dan Sumber Data .....                                                                    | 17   |
| 5. Populasi dan Sampel.....                                                                            | 18   |
| 6. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                       | 20   |
| 7. Validitas dan Realibilitas .....                                                                    | 21   |
| 8. Teknik Analisis Data .....                                                                          | 22   |
| BAB II KONSEP DAN TEORI INFORMASI HAJI DI MEDIA SOSIAL, CITRA<br>LEMBAGA, DAN KEPUTUSAN MENDAFTAR..... | 27   |
| A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                                                                 | 27   |
| B. Konsep dan Teori Informasi Haji di Media Sosial .....                                               | 32   |
| 1. Konsep Dasar Informasi dan Media Sosial.....                                                        | 32   |

|                                                              |                                                                                                                                 |     |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.                                                           | Jenis Informasi dan Media Sosial.....                                                                                           | 35  |
| 3.                                                           | Konsep informasi haji di media sosial berdasarkan teori 4c Chris Heuer .....                                                    | 40  |
| C.                                                           | Konsep dan Teori Citra Lembaga.....                                                                                             | 45  |
| 1.                                                           | Konsep dasar Citra Lembaga .....                                                                                                | 45  |
| 2.                                                           | Jenis-jenis citra.....                                                                                                          | 48  |
| 3.                                                           | Konsep Citra Lembaga berdasarkan teori corporate image Nguyen dan LeBlanc.....                                                  | 51  |
| D.                                                           | Konsep dan Teori Keputusan Mendaftar Haji.....                                                                                  | 53  |
| 1.                                                           | Konsep dasar Keputusan.....                                                                                                     | 53  |
| 2.                                                           | Jenis dan Karakteristik Keputusan .....                                                                                         | 55  |
| 3.                                                           | Faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan .....                                                                            | 57  |
| 4.                                                           | Konsep keputusan mendaftar berdasarkan Theory of Planned Behavior Ajzen                                                         | 58  |
| BAB III PENGARUH INFORMASI HAJI DI MEDIA SOSIAL DAN CITRA    |                                                                                                                                 |     |
| LEMBAGA TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR CALON JEMAAH HAJI ..... |                                                                                                                                 | 62  |
| A.                                                           | Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                                                                                            | 62  |
| 1.                                                           | Sejarah Singkat Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya .....                                                          | 62  |
| 2.                                                           | Struktur Organisasi Kementerian Haji Dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya ..                                                         | 65  |
| 3.                                                           | Visi dan Misi Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya .....                                                            | 65  |
| B.                                                           | Analisis Statistik.....                                                                                                         | 67  |
| 1.                                                           | Deskripsi Data Responden Penelitian.....                                                                                        | 67  |
| 2.                                                           | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....                                                                                      | 71  |
| 3.                                                           | Hasil Uji Deskriptif Statistik Tanggapan Responden .....                                                                        | 77  |
| 4.                                                           | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                                                                                   | 94  |
| 5.                                                           | Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                                          | 97  |
| 6.                                                           | Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                                                         | 99  |
| 7.                                                           | Hasil Uji T (Parsial) .....                                                                                                     | 100 |
| 8.                                                           | Hasil Uji F (Simultan) .....                                                                                                    | 101 |
| C.                                                           | Pengaruh Informasi Haji Di Media Sosial di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Keputusan Jemaah Haji..... | 102 |
| 1.                                                           | Context (kontext) atas keputusan mendaftar calon Jemaah haji .....                                                              | 104 |
| 2.                                                           | Communication (komunikasi) atas keputusan mendaftar calon Jemaah haji.                                                          | 105 |
| 3.                                                           | Collaboration (kolaborasi) atas keputusan mendaftar calon Jemaah haji .....                                                     | 106 |
| D.                                                           | Pengaruh Citra Lembaga di Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Keputusan Jemaah Haji .....                 | 107 |
| 1.                                                           | <i>Product/service offering</i> (kualitas penawaran) atas keputusan mendaftar calon Jemaah haji .....                           | 109 |
| 2.                                                           | <i>Physical environment</i> (lingkungan fisik) atas keputusan mendaftar calon                                                   |     |

|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Jemaah haji .....                                                                             | 109 |
| 3. <i>Contact personel</i> (kontak personal) atas keputusan mendaftar calon Jemaah haji ..... | 110 |
| E. Pengaruh Informasi Haji dan Citra Lembaga Terhadap Keputusan Jemaah Haji .....             | 111 |
| 1. Keputusan jemaah berbasis informasi haji .....                                             | 113 |
| 2. Keputusan jemaah haji berbasis citra Lembaga .....                                         | 114 |
| 3. Keputusan jemaah haji berbasis informasi haji dan citra lembaga .....                      | 116 |
| BAB IV PENUTUP .....                                                                          | 118 |
| A. Simpulan .....                                                                             | 118 |
| B. Saran .....                                                                                | 120 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                          | 123 |
| LAMPIRAN .....                                                                                | 128 |

