

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kajian Teori yang Digunakan.....	6
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Kepercayaan Pelanggan	9
3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Pelanggan.....	10
A. Kerangka Pemikiran	12
B. Hipotesis	13
C. Langkah Langkah Penelitian	13
1. Lokasi Penelitian	13
2. Paradigma Penelitian.....	14
3. Metode Penelitian	14
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	15
5. Populasi dan Sampel	16

6. Teknik Pengumpulan Data.....	17
7. Teknik Analisis Data.....	18
BAB II	24
TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Kajian Penelitian yang Relevan.....	24
B. Kualitas Pelayanan	27
1. Kualitas Pelayanan	27
2. Pelayanan.....	28
3. Kualitas Pelayanan	30
4. Komponen Kualitas Pelayanan.....	31
F. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
G. Tingkat Kepuasan	35
1. Kepuasan Jamaah.....	35
2. Model Pengukuran Kepuasan.....	36
3. Faktor-Faktor Kepuasan.....	39
4. Manfaat Kepuasan	41
H. PPIU	42
1. PPIU	42
2. Tugas dan Fungsi PPIU	43
BAB III.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
1. Sejarah Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung.....	47
2. Visi dan Misi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung	49
3. Struktur Organisasi Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT Madinah Iman Wisata Perwakilan Bojongsoang Bandung	50
B. Analisis Data	51
1. Karakteristik Responden	51
2. Uji Validitas & Reabilitas Instrument.....	60

a. Uji Validitas Instrument.....	60
b. Uji Realibilitas Instrument.....	67
4. Uji Asumsi Klasik.....	93
5. Analisis Regresi.....	104
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Di PT.Madinah Iman Wisata Tour & Travel Bojongsoang Tahun 2024.....	114
BAB IV.....	119
PENUTUP	119
A. Simpulan	119
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	125

