

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	7
1. Pembatasan Masalah .....	7
2. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PENELITIAN.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kualitas Pelayanan .....	9
2. Kepuasan Konsumen .....	18
3. Jemaah Umrah .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	26
C. Kerangka Berpikir.....	29
D. Hipotesis .....	30

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Metode dan Pendekatan.....	31
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
D. Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	33
1. Variabel Bebas (Independent variabel) .....	33
2. Variabel Terikat (Dependent variabel).....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
1. Analisis deskriptif .....	36
2. Uji kualitas data.....	37
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
4. Uji analisis regresi linier sederhana .....	39
5. Uji parsial (uji T).....	40
6. Uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
1. Sejarah Singkat PT Sarana Sadaya .....	43
2. Visi dan Misi PT Sarana Sadaya .....	43
3. Letak Geografis PT Sarana Sadaya.....	44
4. Struktur Perusahaan PT Sarana Sadaya.....	44
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Deskripsi Data Responden Penelitian.....	44
2. Hasil Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	47
3. Hasil Uji Kualitas Data.....	62
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
5. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	65
6. Hasil Uji Hipotesis .....	66
7. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien.....	67

C. Pembahasan Penelitian .....	69
1. Pembahasan Analisis Deskriptif.....	69
2. Pembahasan Analisis Verifikatif.....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

