

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO HIDUP	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
A. Manfaat Teoritis	5
B. Manfaat Praktis	5
E. Kerangka Pemikiran	5
F. Hipotesis	9
G. Langkah-langkah Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Paradigma dan Pendekatan.....	9
3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	11
5. Populasi dan Sampel	11
6. Teknik Pengumpulan Data	13
7. Validitas dan Reliabilitas.....	14
8. Teknik Analisis Data.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Kualitas Pelayanan	19

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Dimensi Pelayanan	22
B. Kepuasan Jamaah	25
1. Pengertian Kepuasan	25
2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
3. Pandangan Islam Tentang Kepuasan Jamaah.....	27
C. Haji	29
1. Pengertian Haji	29
2. Macam-Macam Haji.....	30
3. Syarat Haji.....	31
4. Rukun Haji	33
5. Wajib Haji	34
6. Sunnah Haji	36
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Karakteristik Responden	44
2. Uji Validitas Instrumen	46
3. Uji Reliabilitas Instrumen	48
4. Uji Prasyarat Analisis Data	49
5. Uji Regresi Linear Sederhana.....	52
6. Uji Hipotesis.....	53
C. Pembahasan	58
BAB IV PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66