

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kajian Penelitian yang Relevan	5
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis.....	14
H. Langkah-langkah Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. Konsep Analisis	26
1. Pengertian Analisis.....	26
2. Jenis-Jenis Analisis.....	28
B. Konsep Kepuasan.....	30

1. Pengertian Kepuasan	30
2. Teori Kepuasan.....	31
3. Elemen Kepuasan	33
4. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen	34
5. Manfaat kepuasan.....	35
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	36
C. Kualitas Pelayanan	37
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	37
2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Berkualitas.....	39
3. Teori Kualitas Pelayanan.....	40
4. Prinsip kualitas pelayanan	42
D. Jemaah Haji.....	44
1. Pengertian Jemaah haji.....	44
2. Klasifikasi Jemaah Haji.....	46
3. Rukun, Syarat dan wajib Haji.....	47
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
1. Sejarah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	52
2. Visi dan Misi Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	56
3. Tujuan Dan Sasaran Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	58
4. Struktur Dan Fungsi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	62
B. Hasil Penelitian	63
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
2. Uji Asumsi.....	66
3. Analisis Regresi.....	70
4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	74
C. Hasil Pembahasan	78
1. Pengaruh Tingkat Kepuasan Jemaah terhadap Kualitas Pelayanan Haji Kementerian Agama Kabupaten Sumedang.....	78
2. Kepuasan Jemaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Sumedang	80

BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90

