

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Kajian Penelitian Yang Relevan	6
F. Kerangka Pemikiran.....	10

G. Hipotesis.....	14
H. Langkah-Langkah Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	25
A. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas.....	25
2. Pengertian Pelayanan	28
3. Karakteristik Pelayanan.....	32
4. Strategi Pelayanan	34
5. Dimensi Pengukuran Kualitas	35
6. Kualitas Pelayanan	36
7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	39
8. Karakteristik Pelayan Jasa.....	43
9. Pendekatan Kualitas Pelayanan	44
B. Kepuasan Pelanggan	46
1. Pengertian Kepuasan pelanggan.....	46
2. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	51
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	52
4. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan	54
5. Tujuan Pengukuran Kepuasan Pelanggan	57
6. Strategi Kepuasan Pelanggan	57

7. Jenis Keluhan Pelanggan.....	60
8. Manfaat Penanganan Keluhan.....	61
9. Indeks Kepuasan Pelanggan.....	61
C. Umrah.....	63
1. Pengertian Umrah.....	63
2. Hukum Umrah.....	63
3. Waktu Mengerjakan Umrah.....	64
4. Syarat, Rukun dan Wajib Umrah.....	64
5. Tahallul Umrah.....	66
6. Dam.....	66
D. KBIHU.....	68
1. Pengertian Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU).....	68
2. Perizinan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU).....	70
3. Tugas Pokok Dan Fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU).....	71
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	73
1. Profil KBIHUAL-Falah Cicalengka.....	73
2. Visi dan Misi.....	75
3. Struktur Organisasi.....	75

4. Program KBIHU Al-Falah	79
B. Hasil Penelitian	80
1. Validitas dan Reliabilitas.....	80
2. Uji Asumsi.....	83
3. Analisis Regresi.....	86
4. Indeks Kepuasan Jemaah.....	91
C. Pembahasan.....	92
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Di KBIHU Al-Falah Cicalengka	92
2. Kepuasan Jemaah Umrah Di KBIHU Al-Falah	93
BAB IV PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

