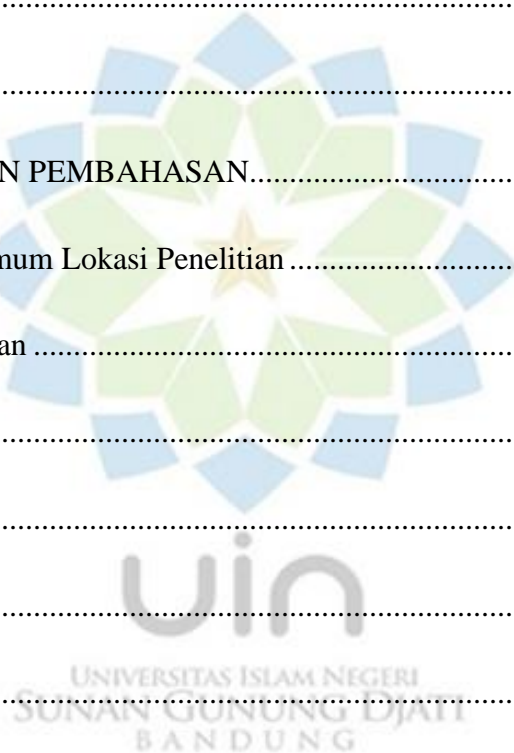


## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	9

G. Hipotesis.....	12
H. Langkah – langkah Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	23
B. Kepuasan .....	42
C. Umrah.....	60
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
B. Hasil Penelitian .....	68
C. Pembahasan.....	80
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG