

## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penulisan.....	7
D. Kegunaan Penulisan.....	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Berfikir.....	15
G. Hipotesis.....	17
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
A. Teori <i>Islamic Service Quality</i> .....	18
B. Teori <i>Tour Package</i> .....	27
C. Teori <i>Pricing Strategy</i> .....	35
D. Teori <i>Customer Loyalty</i> .....	40
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
A. Objek Penelitian.....	50
B. Metode Penelitian .....	50
C. Populasi dan Sampel.....	51
D. Jenis Data Penelitian .....	54

E. Sumber Data Penelitian .....	54
F. Operasional Variabel.....	55
G. Teknik Pengumpulan Data.....	58
H. Analisa Data.....	58
1. Uji Validitas dan Realiabilitas.....	59
2. Uji Asumsi Klasik.....	61
I. Teknik Pengolahan Data.....	62
1. Metode Analisis Statistik Deskriptif.....	62
2. Analisis Regresi Sederhana.....	63
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4. Uji Korelasi.....	64
5. Uji Hipotesis.....	66
a) Uji t (Pisial).....	66
b) Uji F (Simultan).....	67
6. Analisis Koefisien Determinasi (R).....	67
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>69</b>
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
a. Sejarah Singkat PT. Kartika Utama.....	69
b. Visi, Misi dan Tujuan .....	70
c. Stuktur Organisasi.....	70
d. Paket-Paket Perjalanan Umroh dan Haji.....	73
2. Data Deskriptif Donatur.....	76
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	77
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya menjadi pengguna.....	79
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	80
a. Tanggapan Responden Mengenai <i>Islamic Service                 Quality</i> .....	80
b. Tanggapan Responden Mengenai <i>Tour Package</i> .....	87

c.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Pricing Strategy</i> .....	91
d.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i> .....	93
e.	Uji Validitas.....	96
f.	Uji Reliabilitas.....	101
g.	Uji Asumsi Klasik.....	105
2.	Analisa Data	
a.	Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	109
b.	Pengaruh <i>Tour Package</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama....	113
c.	Pengaruh <i>Pricing Strategy</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	117
d.	Pengaruh <i>Islamic Service Quality, Tour Package</i> dan <i>Pricing Strategy</i> secara simultan terhadap <i>Customer loyalty</i> pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama....	120
<b>B.</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>124</b>
1.	Pengaruh <i>Islamic Service Quality</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	125
2.	Pengaruh <i>Tour Package</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	127
3.	Pengaruh <i>Pricing Strategy</i> secara parsial terhadap Customer loyalty pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	128
4.	Pengaruh <i>Islamic Service Quality, Tour Package</i> dan <i>Pricing Strategy</i> secara simultan terhadap <i>Customer loyalty</i> pada Travel haji dan umroh PT. Kartika Utama.....	130
<b>BAB V.</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>133</b>
A.	Kesimpulan.....	133
B.	Saran.....	134

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>140</b>

