

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
RIWAYAT PENULIS.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Kajian Penelitian yang Relevan	5
F. Kerangka Berpikir.....	7
G. Hipotesis.....	9
H. Langkah – Langkah Penelitian.....	9
1. Lokasi Penelitian.....	9
2. Paradigma dan Pendekatan	9
3. Metode Penelitian.....	10
4. Jenis Data dan Sumber Data	10
a. Jenis Data	10
b. Sumber Data Primer	10
c. Sumber Data Sekunder.....	11
d. Populasi dan Sampel	11
5. Teknik Pengumpulan Data.....	11
6. Validitas dan Reliabilitas	12
a. Validitas	12

b. Reliabilitas	12
7. Teknik Analisis Data.....	13
a. Uji Asumsi	14
1) Uji Normalitas	14
2) Uji Homogenitas	15
b. Analisis Regresi	15
1) Model Regresi Linear Sederhaana	15
2) R <i>Square</i> / Koefisien Determinasi.....	15
3) Uji T / Uji Partial T	16
BAB II KONSEP DAN TEORI	17
A. Kualitas Pelayanan	17
1. Pelayanan	17
2. Kualitas Pelayanan	18
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
B. Kepuasan Pelanggan	21
1. Kepuasan	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
3. Tujuan Pengukuran Kepuasan	23
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
C. Jemaah Haji.....	24
1. Klasifikasi Jemaah Haji.....	25
2. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji	26
BAB III PELAYANAN IBADAH HAJI DI KBIHU AL-MAGFIROH	29
A. Gambaran Umum KBIHU Al-Magfiroh.....	29
1. Sejarah KBIHU Al-Magfiroh Bandung	29
2. Visi dan Misi KBIHU Al-Magfiroh Bandung	29
3. Tujuan dan Sasaran KBIHU Al-Magfiroh Bandung.....	30
4. Struktur Organisasi KBIHU Al-Magfiroh Bandung	31
B. Uji Data Pelayanan	32
1. Uji Deskriptif Data Responden Penelitian	32

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
3. Deskripsi Kuesioner Penelitian	39
C. Analisis Data Pelayanan.....	48
1. Uji Asumsi.....	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Homogenitas	49
2. Analisis Regresi.....	50
a. Model Regresi Linear Sederhana	50
b. <i>R Square</i> / Koefisien Determinasi.....	51
c. Uji T / Uji Partial T	53
D. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah di KBIHU Al-Magfiroh.....	53
1. Kualitas Pelayanan KBIHU Al-Magfiroh.....	53
2. Tingkat Kepuasan Jemaah Haji KBIHU Al-Magfiroh.....	54
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji KBIHU Al-Magfiroh.....	55
BAB IV PENUTUP	57
A. Simpulan	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Jemaah.....	39
Tabel 3.8 Respon Jemaah Terhadap Variabel Bukti Fisik	39
Tabel 3.9 Respon Jemaah Terhadap Variabel Kehandalan	40
Tabel 3.10 Respon Jemaah Terhadap Variabel Daya Tangkap	41
Tabel 3.11 Respon Jemaah Terhadap Variabel Jaminan	42
Tabel 3.12 Respon Jemaah Terhadap Variabel Empati	43
Tabel 3.13 Respon Jemaah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.13 Respon Jemaah Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 3.14 Hasil Uji Homogenitas Data	49
Tabel 3.15 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	50
Tabel 3.16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 3.17 Hasil Pengujian Uji T.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Desain Kerangka Berpikir	7
Gambar 3.1 Bagan Kepengurusan KBIHU Al–Magfiroh.....	31
Gambar 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Gambar 3.5 Respon Jemaah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	44
Gambar 3.6 Respon Jemaah Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan...	46
Gambar 3.7 Hasil Uji Normalitas	47

