

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSERTUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
1) Secara Akademis	6
2) Secara Praktis	7
E. Kerangka Pemikiran.....	7
F. Hipotesis	8
G. Langkah-Langkah Penelitian.....	9
1) Lokasi Penelitian	9
2) Paradigma.....	9
3) Pendekatan	10
4) Metode Penelitian.....	10
5) Jenis Data dan Sumber Data.....	11
6) Populasi dan Sampel	13
7) Teknik Pengumpulan Data	14
8) Validitas dan Reliabilitas.....	15
9) Teknik Analisis Data	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
A. Pelayanan	24

1.	Pengertian Pelayanan	24
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	26
3.	Kegiatan Pelayanan Jemaah Haji.....	31
B.	Pendaftaran Jemaah Haji	38
1.	Pengertian Pendaftaran	38
2.	Pengertian Jemaah Haji	39
3.	Proses Pendaftaran Haji.....	42
C.	Kepuasan.....	46
1.	Pengertian Kepuasan	46
2.	Macam-macam Kepuasan	48
3.	Metode Pengukuran Kepuasan	50
4.	Indikator Kepuasan Pelanggan	52
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
1.	Sejarah Kementerian Agama Kota Cimahi.....	56
2.	Visi, Misi Kementerian Agama Kota Cimahi.....	57
3.	Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Cimahi	58
B.	Hasil Penelitian	59
1.	Uji Deskriptif Responden Penelitian	59
2.	Uji Validitas	62
3.	Uji Reliabilitas	64
4.	Uji Asumsi Klasik	66
5.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
6.	Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	71
7.	Uji T-Test (Parsial).....	72
C.	Pembahasan.....	73
BAB IV PENUTUP		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		81