

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Kegunaan Akademis.....	5
2. Kegunaan Praktis.....	5
E. Kerangka Pemikiran.....	6
1. Kualitas Pelayanan	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	8
F. Hipotesis.....	12
G. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	13
H. Langkah-langkah Penelitian.....	15
1. Lokasi Penelitian	15
2. Paradigma dan Pendekatan.....	16
3. Metode Penelitian.....	17
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	17
5. Populasi dan Sampel.....	18
6. Teknik Pengumpulan Data	19

7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21
8. Teknik Analisis Data	22
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Kualitas Pelayanan	26
1. Pengertian Kualitas.....	26
2. Pengertian Pelayanan.....	27
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	31
4. Ruang Lingkup Pelayanan.....	33
5. Kegiatan Pelayanan Pendaftaran Calon Jemaah Haji.....	34
6. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Quality Service</i>)	36
B. Pendaftaran Haji.....	39
1. Pengertian Pendaftaran.....	40
2. Haji Reguler.....	40
3. Prosedur Pendaftaran Haji.....	41
C. Kepuasan Pelanggan	44
1. Pengertian Kepuasan	44
2. Pengertian Pelanggan	44
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	45
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	47
5. Dimensi Indikator Kepuasan Pelanggan	48
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
1. Sejarah Lembaga Kementerian Agama Kabupaten Bandung	50
2. Visi dan Misi Lembaga	51
3. Struktur Tugas dan Fungsi Lembaga.....	53
B. Uji Deskriptif Data Responden Penelitian	56
1. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	56
2. Karakteristik Responden	57
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas.....	65

D.	Deskripsi Kuesioner Penelitian	67
1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	67
2.	Deskripsi Variabel Kepuasan (Y).....	69
E.	Analisis Data Penelitian	70
1.	Uji Asumsi.....	70
2.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	74
F.	Hasil Pembahasan	77
1.	Kualitas pelayanan pendaftaran haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	77
2.	Kepuasan calon Jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	78
3.	Pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran haji terhadap kepuasan calon Jemaah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bandung.....	80
BAB IV PENUTUP		82
A.	Simpulan	82
B.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		89