

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah	11
H. Sistematika Skripsi.....	13

BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Kepuasan Pelanggan	14
B. Kualitas Pelayanan	17
C. Fasilitas.....	19
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Konseptual.....	30
F. Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	37
C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran	39
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian	42
E. Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Karakteristik Responden	54
C. Hasil Analisis Data	57
BAB V PEMBAHASAN	68
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah	68
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah.....	70

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jemaah72

BAB VI PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN LAMPIRAN.....	83