

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Halaman Pernyataan Kesiapan Publikasi	vi
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak Indonesia	xvii
Abstrak Inggris	xviii

BAB 1 : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8
G. Penegasan Istilah	9
H. Sistematika Penulisan Skripsi	11

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Jamaah	13
B. Kualitas Pelayanan	15
C. Fasilitas	17
D. Kajian Penelitian Terdahulu	19
E. Kerangka Konseptual	26
F. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	29
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	31
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	33
E. Teknik Analisis Data.....	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B. Karakteristik Responden	46
C. Deskripsi Variabel	48
D. Analisis Data Penelitian.....	51
1. Uji Multikolinieritas.....	51
2. Uji Regresi Linier Berganda	52
3. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	53
4. Uji Hipotesis	54
5. Uji Asumsi Klasik.....	56

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.....	58
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek	59
C. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh di PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek.....	60

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran-Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Jamaah PT. Jabal Noor Nuruttaqwa Trenggalek Tahun 2019-2023.....	4
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas	37
Tabel 4.1 Nama dari Struktur Kepengurusan PT. Jabal Noor Nuruttaqwa....	44
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Jamaaha	49
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Fasilitas.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan)	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan PT. Jabal Noor Nuruttaqwa	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner	71
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	74
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data SPSS.....	79
Lampiran 4 Dokumentasi	85
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	86
Lampiran 6 Kartu Kendali Bimbingan	87
Lampiran 7 Biodata Penulis	100