

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	35
C. Pertanyaan Penelitian dan Fokus Penelitian	35
D. Tujuan Penelitian.....	36
E. Manfaat Penelitian.....	37
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	38
G. Penegasan Istilah	39
H. Sistematika Pembahasan	42
BAB II LANDASAN TEORI.....	44
A. Manajemen Pemasaran.....	44
B. Kualitas Layanan.....	46
C. Kualitas Akomodasi	58
D. Layanan Medis	67
E. Persepsi.....	74
F. Kepuasan Pelanggan.....	82

G. Penelitian Terdahulu.....	92
H. Kerangka Konseptual	98
I. Hipotesis Penelitian	100
BAB III METODE PENELITIAN.....	102
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	102
B. Metode Campuran (<i>Mixed Methods</i>).....	104
BAB IV HASIL PENELITIAN	129
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	129
B. Karakteristik Responden	136
C. Hasil Penelitian Kuantitatif	144
D. Karakteristik Informan	159
E. Hasil Penelitian Kualitatif	162
F. Triangulasi Hasil Wawancara.....	226
BAB V PEMBAHASAN	235
A. Hasil Analisis Kuantitatif	235
B. Hasil Analisis Kualitatif	248
C. Penggabungan Hasil Analisis Kuantitatif dan Kualitatif.....	267
BAB VI PENUTUP	292
A. Kesimpulan.....	292
B. Saran.....	294
DAFTAR PUSTAKA	296
LAMPIRAN-LAMPIRAN	308
BIODATA PENULIS	353

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	114
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	111
Tabel 3. 3 Interpretasi Uji R-Square.....	120
Tabel 3. 4 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran.....	121
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Usia.....	136
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	137
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Jenis Disabilitas	138
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Domisili	139
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan Pendampingan Khusus	140
Tabel 4. 6 Responden berdasarkan Tahun Keberangkatan Umrah.....	141
Tabel 4. 7 Responden berdasarkan Fasilitas Tambahan & Alat Bantu Khusus dari Biro.....	142
Tabel 4. 8 Responden berdasarkan Fasilitas Tambahan & Alat Bantu Khusus Pribadi.....	143
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outer Model	146
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Convergent Validity menggunakan Outer Loading	147
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Convergent Validity menggunakan Average Variance Extracted (AVE).....	148
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Cross Loading	149
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Fornell Larcker Criterion.....	150
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Composite Reliability.....	151
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	152
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Inner Model berdasarkan Nilai Multikolinearitas ..	153
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Inner Model berdasarkan Nilai R-Square	154
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis berdasarkan Nilai Patch Coeffisients	155
Tabel 4. 19 Informan berdasarkan Jenis Disabilitas	159
Tabel 4. 20 Informan berdasarkan Arah Geografis Domisili Tempat Tinggal....	160
Tabel 4. 21 Informan berdasarkan Sumber Informan.....	161

Tabel 4. 22 Sumber Informan.....	163
Tabel 4. 23 Waktu Wawancara	163
Tabel 4. 24 Media Wawancara	164
Tabel 4. 25 Frekuensi	166
Tabel 4. 26 Triangulasi Hasil Wawancara Informan.....	226

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Populasi Penyandang Disabilitas di Indonesia berdasarkan Jenis	11
Gambar 1. 2 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Periode Tahun 2022-2024	13
Gambar 1. 3 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia (Januari-April 2025)	14
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	99
Gambar 4. 1 Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo, Jawa Timur	134
Gambar 4. 2 Skema Outer Model.....	145
Gambar 4. 3 Project NVivo	167
Gambar 4. 4 Source File Kualitatif.....	169
Gambar 4. 5 Nodes Kualitatif.....	170
Gambar 4. 6 World Cloud	172
Gambar 4. 7 Visualisasi Hasil Kualitatif	173

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pernyataan Kuesioner	308
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas X1	310
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas X2.....	311
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas X3.....	311
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas X4.....	311
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Y.....	311
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas X1	312
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas X2	312
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas X3	312
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas X4.....	312
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Y	312
Lampiran 12 Hasil Uji Path Coeffisients X1 – Y.....	312
Lampiran 13 Hasil Uji Path Coeffisients X2 – Y.....	313
Lampiran 14 Hasil Uji Path Coeffisients X3 – Y.....	313
Lampiran 15 Hasil Uji Path Coeffisients X4 – Y.....	313
Lampiran 16 Hasil Uji R-Square	313
Lampiran 17 Hasil Uji Multicolinearity	313
Lampiran 18 Pedoman Observasi	314
Lampiran 19 Kode Informan Wawancara	314
Lampiran 20 Hasil Wawancara	315
Lampiran 21 Dokumentasi Penelitian	328
Lampiran 22 Kendali Bimbingan Skripsi	334
Lampiran 23 Biodata Penulis	353