

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Surat Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak	xix
<i>Abstract</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Kegunaan Penelitian.....	16
E. Penegasan Istilah	18
F. Sistematika Pembahasan	24
BAB II KAJIAN TEORI	27
A. Teori Ekspektation Confirmation	27
B. Manajemen Pemasaran.....	28
C. Kualitas Pelayanan	33
D. Harga	36

E. Promosi.....	39
F. Reputasi Perusahaan.....	42
G. Kepuasan Jamaah	53
H. Penelitian Terdahulu	57
I. Kerangka Teoritik Penelitian	62
J. Hipotesis Penelitian.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	68
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	68
B. Populasi dan Sampel.....	69
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	71
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	75
E. Teknik Analisis Data.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN	81
A. Analisis Deskriptif Data	81
B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis Data	96
BAB V PEMBAHASAN	110
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Reputasi Perusahaan, terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung	110
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung.....	113
C. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung.....	116
D. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung.....	119
E. Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT Menara Kamilah Tulungagung.....	123
BAB VI PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127

B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN - LAMPIRAN	137