

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Pelayanan dalam Pandangan Islam	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian	29
3.2. Metode Penelitian	29
3.3. Desain penelitian.....	30
3.3.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	30

3.3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3.3	Sumber Data Penelitian.....	36
3.3.4	Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.5	Teknik Analisis Data.....	42
a)	Uji Regresi Linier Sederhana	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1	Badan Hukum Instansi	48
4.1.2	Visi dan Misi PT. Amanah Mulia Wisata	49
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3.	Karakteristik berdasarkan berapa kali jemaah umrah menggunakan jasa PT Amanah Mulia Wisata Bandung	56
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
4.3.1	Gambaran Umum Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	57
4.3.2	Gambaran Umum Variabel Kepuasan Jemaah (Y).....	64
4.4	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis Penelitian.....	70
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.2	Pembahasan Hasil Analisis Data.....	74
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		79
5.1	Simpulan	79
5.2	Implikasi dan Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Travel Umrah yang Terkena Sanksi Pecabutan Izin dari Kementerian Agama.....	18
Tabel 2. 1 Hasil Riset Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala.....	37
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Kategori.....	38
Tabel 4. 1 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 2 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan Tiap Responden.....	57
Tabel 4. 3 Kategori Dimensi Berwujud atau Bentuk Nyata (<i>Tangibels</i>) Seluruh Responden.....	58
Tabel 4. 4 Kategori Dimensi Berwujud atau Bentuk Nyata (<i>Tangibels</i>) Tiap Responden.....	58
Tabel 4. 5 Kategori Dimensi Keandalan atau Kemampuan (<i>Reliability</i>) Seluruh Responden.....	58
Tabel 4. 6 Kategori Dimensi Keandalan atau Kemampuan (<i>Reliability</i>) Tiap Responden.....	59
Tabel 4. 7 Kategori Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)Seluruh Responden.....	60
Tabel 4. 8 Kategori Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)Tiap Responden.....	60
Tabel 4. 9 Kategori Dimensi Empati(<i>Empaty</i>)Seluruh Responden.....	61
Tabel 4.10 Kategori Dimensi Empati(<i>Empaty</i>)Tiap Responden.....	61
Tabel 4.11 Kategori Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)Seluruh Responden.....	61
Tabel 4.12 Kategori Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)Tiap Responden.....	62
Tabel 4.13 Pemaknaan Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	62
Tabel 4.14 Kategori Variabel Kepuasan Jemaah Seluruh Responden.....	64
Tabel 4.15 Kategori Variabel Kepuasan Jemaah Tiap Responden.....	65
Tabel 4.16 Kategori Dimensi Bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan yang diharapkan konsumen Seluruh Responden.....	65
Tabel 4.17 Kategori Dimensi Bukti fisik yang diberikan PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan yang diharapkan konsumen Tiap Responden.....	66
Tabel 4.18 Kategori Dimensi Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang dipromosikan Seluruh Responden.....	66

Tabel 4.19	Kategori Dimensi Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang dipromosikan Tiap Responden	66
Tabel 4. 20	Kategori Dimensi Ketanggapan pegawai PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan harapan konsumen Seluruh Responden.....	67
Tabel 4. 21	Kategori Dimensi Ketanggapan pegawai PT Amanah Mulia Wisata sesuai dengan harapan konsumenTiap Responden.....	67
Tabel 4. 22	Kategori Dimensi Umroh dengan PT Amanah Mulia memberikan rasa percaya sesuai harapan konsumen Seluruh Responden	68
Tabel 4. 23	Kategori Dimensi Umroh dengan PT Amanah Mulia memberikan rasa percaya sesuai harapan konsumen Tiap Responden	68
Tabel 4. 24	Kepedulian pegawai PT Amanah Mulia Wisata kepada jemaah umrah sesuai dengan harapan konsumen Seluruh Responden.....	69
Tabel 4. 25	Kepedulian pegawai PT Amanah Mulia Wisata kepada jemaah umrah sesuai dengan harapan konsumen Tiap Responden.....	69
Tabel 4. 26	Pemaknaan Kategori Kepuasan Jemaah (Y)	69
Tabel 4. 27	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	70
Tabel 4. 28	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Jamaah Umroh Indonesia Tahun 2009 – 2015.....	21
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pusat PT Amanah Mulia Wisata Bandung.....	49
Gambar 4. 2 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 3 Data Responden berdasarkan Jenis Usia.....	55
Gambar 4. 4 Data Responden berdasarkan berapa kali menggunakan jasa PT Amanah Mulia Wisata Bandung	56
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	70