

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR LAMPIRAN.....	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	6
1.2 Latar Belakang Penelitian	9
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1 Aspek Teoritis	13
1.5.2 Aspek Praktis	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Haji dan Umrah	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Fasilitas	16
2.4 Kepuasan Konsumen.....	16
2.5 Keterkaitan Variabel	18
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3.1 Populasi Penelitian.....	37

3.3.2	Sampel Penelitian	37
3.4	Sumber Data.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3	Uji Hipotesis	44
BAB IV		47
HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Uji Asumsi Klasik	47
4.1.1	Uji Normalitas.....	47
4.1.2	Uji Multikolinearitas.....	47
4.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.2	Uji Hipotesis.....	49
4.2.1	Uji Regresi Linier Sederhana.....	49
4.2.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah umrah	50
4.2.3	Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan jamaah umrah.....	52
4.3	Uji t.....	53
4.4	Uji Regresi Linier Berganda	55
4.5	Uji F.....	56
4.6	Interperestasi dan Pembahasan.....	58
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya	58
4.6.2	Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya.....	59
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jamaah Umrah di Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya	60
BAB V		61
PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63