

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Standar Operasional Prosedur	12
2.1.4 Mengelola Kualitas Jasa.....	14
2.1.5 Mempertahankan Pelanggan	15
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Haji dan Umroh.....	18
2.2 Kajian Pustaka.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1 Variabel dan Definisi Operasional	24
3.2 Penentuan Sampel	26
3.2.1 Populasi dan Sampel	26
3.3 Sumber Data	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Skala Pengukuran	29
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Uji Validitas	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	30
3.6.3 <i>Importance Peformance Analysis</i> (IPA)	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Objek Penelitian	35
4.2 Uji Validitas	38
4.3 Uji Reliabilitas	40
4.4 Gambaran Umum Karakteristik Responden	41
4.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
4.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.5 Deskripsi Hasil Jawaban Responden	44
4.5.1 Analisis Kenyataan yang Dirasakan Pelanggan	45
4.5.2 Harapan yang Diinginkan Pelanggan	51
4.6 <i>Importance Peformance Analysis</i>	57
4.7 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Implikasi dan Saran	66
LAMPIRAN	71