

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>1</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>4</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
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
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
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
<b>BAB IV</b>	.....	<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>47</b>
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
<b>BAB V</b>	.....	<b>61</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>61</b>
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>63</b>