DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN (SAMPUL)..... i

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....ii

PENGESAHAAN TIM PENGUJI.....iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....iv

ABSTRAK.....v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR GAMBAR.....xii

DAFTAR LAMPIRAN.....xii

TRANSLITERASI ARAB LATIN.....xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang penelitian…….....……....1

B. Rumusan Masalah.....…….....7

C. Tujuan Penelitian.....…….....7

D. Manfaat Penelitian.....…….……...8

E. Definisi Operasional.....8

F. Sistematika Pembahasan.....10

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....…….....…….....12

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan…….....15

2. Model Pengukuran Kualitas Pelayanan.....……..19

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pengertian Kepuasan Pelanggan…….....….....22

4. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan…….....23

5. Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....26

6. Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....29

7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....32

8. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....36

9. Konsep Kajian Islam.....36

C. Paradigma Penelitian.....40

D. Hipotesis Penelitian.....41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....42

B. Objek penelitian.....42

C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....43

D. Variabel dan Indikator Penelitian …….....…..45

E. Tahap-Tahap Penelitian.....…….....47

F. Teknik Pengumpulan Data.....48

G. Teknik Validitas Instrumen Penelitian.....…….....50

H. Teknik Analisis Data.....52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum Objek Penelitian.…….....54

B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..……..……..…….....58

C. Penyajian Data.....61

D. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....68

E. Penguji Hipotesis……..…….....69

F. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data).....73

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....…….....……....75

B. Saran dan Rekomendasi.....76

C. Keterbatasan Penelitian.....76

DAFTAR PUSTAKA.....77

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel halaman

Tabel 1.1 : Data Jumalah Jama'ah Haji.....6

Tabel 2.1 :Penelitian Terdahulu yang Relevan.....12

Tabel 3.1 :Indikator Variabel 46

Tabel 4.1 :Struktur Kepengurusan KBIH Al-Rahmah Mojokerto.....57

Tabel 4.2 :Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....59

Tabel 4.3 :Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan.....60

Tabel 4.4 :Hasil Uji Reabilitas.....61

Tabel 4.5 :Analisis Kualitas Pelayanan.....62

Tabel 4.6 :Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....64

Tabel 4.7 :Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....64

Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....66

Tabel 4.9 : Nilai kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....67

Tabel 4.10 :Rangkuman Uji Linieritas.....68

Tabel 4.11 :Koefisien Determinasi X atas Y.....69

Tabel 4.12 : ANOVA.....70

Tabel4.13 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....70

Tabel 4.14 : Interpretasi Koefisien Kolerasi.....71

Tabel 4.15 :Coeffisien[a].....72

Tabel 4.16 : Ringkasan Koefisien Korelasi.....72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

Gambar 4.1 :Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan.....65

Gambar 4.3 :Tanggapan Responden Tentang Kepuasan pelanggan.....68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Angket

Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba

Lampiran 3 Analisis Data Uji Coba Perhtungan SPSS

Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelitian

Lampiran 5 Pengujian Persyaratan Analisis dari SPSS Instrumen

Lampiran 6 Tabel Distribusi Frekuensi dan Deskripsi Data Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 7 Analisis data Penelitian Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 8 Perhitungan Hipotesis

Lampiran 9 Nama-Nama Responden KBIH Al-Rahmah Mojokerto

Lampiran 10 Riwayat Hidup

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id