

DAFTAR ISI

PENGARUH PELAYANAN HAJI PLUS TERHADAP KEPUASAN JAMAAH DI FAZARY WISATA TOUR AND TRAVEL	i
MOTTO	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Tinjauan Pustaka	6
1.6 Kerangka Teori	10
1.6.1 Pelayanan	10
1.6.2 Kepuasan	16
1.7 Metodologi Penelitian	18
1.7.1 Ruang Lingkup Penelitian	19
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	20
1.7.3 Metode Analisis Data	25
1.7.4 Profil Responden	28
1.7.4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
1.7.4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	28
1.7.4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
1.7.4.4 Profil Responden Berdasarkan Tahun Mengikuti Program	30
1.8 Organisasi Penyajian	30
BAB II	32
2.1 Profil Fazary Wisata Tour and Travel	32
2.1.1 Sejarah Fazary Wisata Tour and Travel	32
2.1.2 Lokasi	33
2.1.3 Visi dan Misi	35

2.1.4 Struktur Organisasi	35
2.1.5 Aspek legal dan perizinan.....	35
2.1.6 Keanggotaan Fazary Wisata Tour and Travel	37
2.2 Layanan Fazary Wisata Tour and Travel	38
2.2.1 Umrah	38
2.2.2 Haji.....	45
2.2.3 Jama'ah Haji Fazary Wisata Tour and Travel.....	65
BAB III.....	66
3.1 Deskripsi Tingkat Persepsi Variabel Pelayanan Haji Plus dan Tingkat Kepuasan Jama'ah Fazary Wisata Tour and Travel	66
3.1.1 Deskripsi Tingkat Persepsi Layanan Dimensi Bukti Fisik	66
3.1.2 Deskripsi Tingkat Persepsi Dimensi Keandalan/Realibilitas	68
3.1.3 Deskripsi Tingkat Persepsi Layanan Dimensi Daya Tanggap/Responsivitas	69
3.1.4 Deskripsi Tingkat Persepsi Layanan Dimensi Jaminan.....	71
3.1.5 Deskripsi Tingkat Persepsi Dimensi Empati	73
3.1.6 Deskripsi Tingkat Kepuasan	75
3.2 Uji Asumsi Klasik	77
3.2.1 Uji Multikolinearitas.....	77
3.3.1 Uji Koefisien Determinasi	81
3.4 Uji Hipotesis.....	82
3.4.1 Uji T (Parsial)	82
3.4.2 Uji F (Simultan).....	86
BAB IV	87
4.1 Kesimpulan.....	87
4.2 Saran.....	89
DAFTAR RUJUKAN.....	91
LAMPIRAN.....	93