

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	II
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR DIAGRAM	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
DAFTAR SINGKATAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	5
1.4 TUJUAN PENELITIAN	6
1.5 KEASLIAN PENELITIAN	6
1.6 MANFAAT PENELITIAN	8
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 LANDASAN TEORI	10
2.1.1 Jasa	10
2.1.2 Persepsi Kualitas	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen	13
2.1.4 Kualitas Jasa	16
2.1.5 Kesenjangan Kualitas Jasa	23

2.1.5 Hubungan Kualitas jasa dan Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.6 Pelayanan Ibadah Haji	26
2.2 ALAT ANALISIS.....	28
2.2.1 <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	28
2.2.2 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 STRATEGI PENELITIAN.....	31
3.2 METODE PENGAMBILAN SAMPEL.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Pengambilan Sampel	31
3.2.3 Unit Sampel	32
3.2.4 Ukuran Sampel	32
3.2.5 Lokasi Penelitian	33
3.3 METODE PENGUMPULAN DATA.....	33
3.4 INSTRUMEN PENELITIAN	34
3.5 PENGUJIAN DATA.....	38
3.5.1 Uji Validitas	38
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6 METODE ANALISIS DATA.....	39
3.6.1 Penghitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	39
3.6.2 Penghitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	41
BAB IV ANALISIS DATA	44
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	44
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Umur	44
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Pengalaman Haji	45

4.1.3	Karakteristik Responden Menurut Pengalaman Umroh	46
4.1.4	Karakteristik Responden Menurut Setatus Perkawinan	46
4.1.5	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	47
4.1.6	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	48
4.1.7	Karakteristik Responden Menurut Latar Belakang Pekerjaan.....	48
4.1.8	Karakteristik Responden Menurut Keikutsertaan dalam KBIH	49
4.1.9	Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Mengikuti Manasik Haji.....	50
4.1.10	Karakteristik Responden Menurut Asal Daerah.....	51
4.1.11	Karakteristik Responden Menurut Pemahaman Buku Haji.....	51
4.1.12	Karakteristik Responden Menurut Asal Embarkasi.....	52
4.2	UJI INSTRUMEN PENELITIAN	54
4.2.1	Hasil Uji Validitas	54
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.3	HASIL OLAH DATA.....	55
4.3.1	<i>Customer Satisfaction Index</i>	55
4.3.1.1	<i>Customer Satisfaction Index</i> Berdasarkan Layanan PPIH	55
4.3.1.2	<i>Customer Satisfaction Index</i> Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa	57
4.3.2	<i>Importance Performance Analysis</i> Berdasarkan Daerah Kerja	59
4.3.2.1	Daerah Kerja Madinah	59
4.3.2.2	Daerah Kerja Jeddah	62
4.3.2.3	Daerah Kerja Armina	65
4.3.2.3	Daerah Kerja Makkah.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	KESIMPULAN	71
5.2	KETERBATASAN PENELITIAN	74
5.3	IMPLIKASI	74

5.4 SARAN.....	74
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN 1 KUESIONER	83
LAMPIRAN 2 VALIDITAS DAN RELIABILITAS	119
LAMPIRAN 3 CUSTOMER SATISFACTION INDEX.....	264

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENGELOMPOKAN 10 DIMENSI KUALITAS JASA KE DALAM 5 DIMENSI SERVQUAL ...	18
TABEL 2.2 ATRIBUT 10 DIMENSI KUALITAS JASA PADA LAYANAN IBADAH HAJI	21
TABEL 3.6 KLASIFIKASI PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN.....	41
TABEL 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN UMUR	44
TABEL 4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENGALAMAN HAJI	45
TABEL 4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT PENGALAMAN UMROH	46
TABEL 4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT STATUS PERKAWINAN.....	47
TABEL 4.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT JENIS KELAMIN	47
TABEL 4.6 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN	48
TABEL 4.7 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT LATAR BELAKANG PEKERJAAN	49
TABEL 4.8 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT KEIKUTSERTAAN DALAM KBIH	49
TABEL 4.9 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT FREKUENSI MENGIKUTI MANASIK HAJI.....	50
TABEL 4.10 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT ASAL DAERAH.....	51
TABEL 4.11 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT PEMAHAMAN BUKU	52
TABEL 4.12 KARAKTERISTIK RESPONDEN MENURUT ASAL EMBARKASI	53
TABEL 4.13 HASIL CSI BERDASARKAN LAYANAN PPIH	55
TABEL 4.14 HASIL CSI BERDASARKAN DIMENSI KUALITAS JASA	57
TABEL 4.15 HASIL IPA DAERAH KERJA MADINAH.....	59
TABEL 4.16 HASIL IPA DAERAH KERJA JEDDAH	62
TABEL 4.17 HASIL IPA DAERAH KERJA ARMINA	65

TABEL 4.18 HASIL IPA DAERAH KERJA MEKKAH	68
---	-----------

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 4.1.1 HASIL IPA DAERAH KERJA MADINAH	60
DIAGRAM 4.1.2 HASIL IPA DAERAH KERJA JEDDAH	63
DIAGRAM 4.1.3 HASIL IPA DAERAH KERJA ARMINA	66
DIAGRAM 4.1.4 HASIL IPA DAERAH KERJA MEKKAH.....	68

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 TINGKATAN EKSPEKTASI PELANGGAN.....	13
GAMBAR 2.2 KONSEP KEPUASAN KONSUMEN	15
GAMBAR 2.3 MODEL KESENJANGAN KUALITAS JASA	25
GAMBAR 2.4 PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS DAN KEPUASAN KONSUMEN	26
GAMBAR 3.1. PEMBAGIAN KUADRAN <i>IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	83
LAMPIRAN 2 VALIDITAS DAN RELIABILITAS	119
LAMPIRAN 3 CUSTOMER SATISFACTION INDEX.....	147

DAFTAR SINGKATAN

CSI	=	<i>Customer Satisfaction Index</i>
IPA	=	<i>Importance Performance Analysis</i>
PPIH	=	Panitia Penyelenggara Ibadah Haji
PHU	=	Penyelenggara Haji dan Umroh
BPS	=	Badan Pusat Statistik
SISKOHAT	=	Sistem Komunikasi Haji Terpadu