

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusam Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	11
A. Deskripsi Konseptual	11

1. Kepuasan Pelanggan	11
2. Loyalitas Pelanggan	16
3. Kualitas Pelayanan	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Teoretik	30
D. Perumusan Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Tujuan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Metode Penelitian	37
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	37
E. Teknik Pengambilan Data dan Variabel Operasional	39
F. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Instrumen	48
2. Uji Kesesuaian Model	50
3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	53
4. Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Deskripsi Data	56
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah melakukan Umroh melalui jasa Saida Travel Minimal 2 kali	56
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia ...	57

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	58
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan	59
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendapatan Per-bulan	60
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	62
1. Analisis Deskriptif	62
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	72
4. <i>Full Model SEM</i>	78
5. <i>Fit Model SEM</i>	80
6. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	85
7. Pengujian Hipotesis	86
8. Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Implikasi	94
C. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Kuota Haji	1
Tabel I.2 Jasa Travel Umroh yang Terdaftar	3
Tabel III.1 Operasional Variabel	42
Tabel III.2 Skala Likert	47
Tabel III.3 <i>Goodness Of Fit Indices</i>	53
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melaksanakan Umroh Melalui Jasa Saida Travel Minimal Dua Kali	56
Tabel IV.2 Jenis Kelamin dan Usia Crosstabulation	57
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel IV.5 Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir Crosstabulation	58
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel IV.7 Jenis Kelamin dan Pekerjaan Crosstabulation	59
Tabel IV.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel IV.9 Jenis Kelamin dan Pendapatan Per-bulan Crosstabulation	61
Tabel IV.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-bulan	61
Tabel IV.11 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	62

Tabel IV.12 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel IV.13 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel IV.14 KMO and Bartlett's Test Kualitas Pelayanan	65
Tabel IV.15 Faktor Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel IV.16 KMO and Bartlett's Test Kepuasan Pelanggan	68
Tabel IV.17 Faktor Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel IV.18 KMO and Bartlett's Test Loyalitas Pelanggan	70
Tabel IV.19 Faktor Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel IV.20 Tabel <i>Confirmatory</i> Kualitas Pelayanan	73
Tabel IV.21 Tabel <i>Confirmatory</i> Kepuasan Pelanggan	75
Tabel IV.22 Tabel <i>Confirmatory</i> Loyalitas Pelanggan	76
Tabel IV.23 <i>Full Model</i> SEM	79
Tabel IV.24 <i>Fit Model</i> SEM	81
Tabel IV.25 Indikator pada <i>Fit Model</i>	82
Tabel IV.26 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	85
Tabel IV.27 <i>Regression Wight</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Pra Survey	7
Gambar II.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran Teoretis	34
Gambar IV.1 Model <i>Confirmatory</i> Kualitas Pelayanan	73
Gambar IV.2 Model <i>Confirmatory</i> Kepuasan Pelanggan	74
Gambar IV.3 Model <i>Confirmatory</i> Loyalitas Pelanggan	76
Gambar IV.4 <i>Full</i> Model SEM	78
Gambar IV.5 <i>Fit</i> Model SEM	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Pengajuan Penelitian
LAMPIRAN 2	Surat Balasan dari Saida Travel
LAMPIRAN 3	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 4	Hasil Output <i>Factor Analysis</i> dan Reliabilitas
LAMPIRAN 5	Hasil Output <i>Goodness Of Fit</i>
LAMPIRAN 6	Hasil Output Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung
LAMPIRAN 7	Hasil Output <i>Regression Weights</i>