DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
TANDA PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah 7
1.3. Perumusan Masalah 7
1.4. Tujuan Penelitian 7
1.5. Manfaat Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN
2. Landasan Teori 9
2.1 Konsep Manajemen 9
2.2 Konsep Manajemen Pemasaran 14
2.3 Konsep Pemasaran Jasa 22
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan 27
2.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan 29
2.5 Konsep Perilaku Konsumen 30
2.6 Konsep Kepuasan Konsumen 31
2.6.1. Dimensi Kepuasan Konsumen 37
2.7 Hubungan Antar Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen 40
2.8 Penelitian Terdahulu 41
2.9 Kerangka Pemikiran 42
2.10 Hipotesis Penelitian 43
2.11 Metode Penelitian 43
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan 43
2.2.2. Jenis Data 43
2.2.3. Sumber Data 44
2.2.4. Populasi Dan Sampel 44
2.2.5. Metode Pengumpulan Data 46

2.12 Metode Analisis Data 46
2.13 Uji Hipotesis t 49
2.14 Koefisien Korelasi dan Determinasi 50
2.15 Operasional Variabel 52

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN
3.1 Sejarah PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi 54
3.2 Visi dan Misi PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi 54
3.3 Struktur kepengurusan PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 58
4.1.1. Karakteristik Responden 58
4.1.2. Kualitas Pelayanan 60
4.1.2.1. Keandalan 60
4.1.2.2. Keresponsifan 61
4.1.2.3. Jaminan 62
4.1.2.4. Empati 63
4.1.2.5. Benda berwujud 64
4.1.3. Kepuasan Konsumen 67
4.1.3.1. Tepat waktu 67
4.1.3.2 Aksebilitas 68
4.1.3.3. Pelayanan 69
4.1.3.4. Harga 70
4.1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi 72
4.1.4.1. Persamaan Regresi Linier Sederhana 72
4.1.4.2. Koefisien Korelasi 74
4.1.4.3. Koefisien Determinasi 74
4.1.4.4. Uji t (Parsial) 75
4.2 Analisis Dan Pembahasan 76
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden 76
4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan 76
4.2.3. Analisis Kepuasan Konsumen 77
4.2.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi .. 78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Saran 80

DAFTAR PUSTAKA 83

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1.	Daftar Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Yang Ada di Kota Jambi	4
Tabel 1.2.	Data Jumlah Konsumen jamaah Haji dan Umrah pada PT. Sulthan Silver Silk Tour & Travel Kota Jambi periode 2015 - 2022	5
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2.2.	Skala Likert	44
Tabel 2.3.	Rentang Skala	48
Tabel 2.4.	Tingkat Keeratan Hubungan	51
Tabel 2.5.	Operasional Variabel	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Umur	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Keandalan	60
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Keresponsifan	61
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Jaminan	62
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Empati	63
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Benda berwujud	64
Tabel 4.10	Rekap Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.11	Jawaban Responden Terhadap Tepat waktu	67
Tabel 4.12	Jawaban Responden Terhadap Aksebilitas	68
Tabel 4.13	Jawaban Responden Terhadap Pelayanan	69
Tabel 4.14	Jawaban Responden Terhadap Harga	70
Tabel 4.15	Rekap Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	71
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Determinasi	74
Tabel 4.19	Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pemikiran 42

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Kuisioner Penelitian	
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian	
Lampiran 3	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X)	
Lampiran 4	Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Y)	
Lampiran 5	Hasil Pengolahan Data Dengan Menggunakan Program Spss Windows 20.0	
Lampiran 6	Tabel t	