

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SCAN KTM	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Konseptual	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Umrah	18
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Populasi.....	29
3.1.3 Sampel.....	29

3.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
3.4.1 Variabel Independent (X).....	32
3.4.2 Variabel Dependent (Y)	33
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Uji Instrumen	36
3.6.1.1 Uji Validitas	36
3.6.1.2 Uji Realibilitas.	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2.1 Uji Normalitas	38
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.2.3 Uji Linearitas.....	39
3.6.3 Uji Regresi Linier Sederhana	40
3.6.3.1 Uji Parsial (Uji T).....	40
3.6.3.2 Uji Koefisien Determinasi.....	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri	42
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.3 Statistik Deskriptif	45
4.4 Analisa Model dan Pengujian Hipotesis	47
4.4.1 Hasil Uji Instrumen	47
4.4.1.1 Uji Validitas	47
4.4.1.2 Uji Realibilitas	49
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	50
4.4.2.1 Uji Normalitas	50
4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.4.2.3 Uji Linearitas.....	51

4.3.3 Uji Regresi Linier Sederhana	52
4.3.3.1 Uji Persial (Uji T).....	54
4.3.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55
4.4 Pembahasan.....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pembayaran Umrah.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan PPIU	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliability Kualitas Pelayanan Pembayaran Umrah.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliability Kepuasan PPIU.....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Linieritas.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Persia (Uji T)	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR/ GRAFIK/ DIAGRAM

Gambar 1.1 Perkembangan Aset, PYD, dan DPK.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Indikator Tingkat Kualitas Pelayanan Pembayaran Umrah	45
Gambar 4.2 Indikator Tingkat Kepuasan PPIU	46
Gambar 4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Umrah Terhadap Tingkat Kepuasan PPIU	47
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 5 : Didtribusi Nilai T Tabel
- Lampiran 6 : Dokumentasi