

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Batasan Penelitian | 6 |
| C. Rumusan Masalah | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II : KAJIA TEORI | |
| A. Kepuasan Pengguna | 10 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pengguna | 10 |
| 2. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>) . | 12 |
| 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 4. Kepuasan Pengguna Perspektif Syariah | 17 |

| | |
|---|----|
| B. <i>Service Quality</i> | 19 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan / <i>Service Quality</i> | 19 |
| 2. Teori Kualitas Pelayanan | 20 |
| 3. Analisis GAP <i>Service Quality</i> | 22 |
| 4. Karakteristik Pelayanan | 26 |
| C. <i>Reliability</i> | 29 |
| 1. Pengertian <i>Reliability</i> | 29 |
| 2. <i>Reliability</i> Menurut Islam | 29 |
| 3. Indikator <i>Reliability</i> | 31 |
| D. <i>Responsiveness</i> | 31 |
| 1. Pengertian <i>Responsiveness</i> | 31 |
| 2. <i>Responsiveness</i> Menurut Islam | 32 |
| 3. Indikator <i>Responsiveness</i> | 33 |
| E. <i>Assurance</i> | 33 |
| 1. Pengertian <i>Assurance</i> | 33 |
| 2. <i>Assurance</i> Menurut Islam | 34 |
| 3. Indikator <i>Assurance</i> | 35 |
| F. <i>Tangible</i> | 36 |
| 1. Pengertian <i>Tangible</i> | 36 |
| 2. <i>Tangible</i> Menurut Islam | 36 |
| 3. Indikator <i>Tangible</i> | 37 |
| G. <i>Empathy</i> | 37 |
| 1. Pengertian <i>Empathy</i> | 37 |
| 2. <i>Empathy</i> Menurut Islam | 38 |
| 3. Indikator <i>Empathy</i> | 39 |
| H. Penelitian Terdahulu | 39 |
| I. Kerangka Berpikir | 42 |
| J. Hipotesis | 44 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 49 |
| B. Pendekatan Penelitian | 49 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 50 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| E. Populasi dan Sampel | 52 |
| F. Definisi Operasional | 53 |
| G. Tahap Pengolahan Data | 56 |
| H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 57 |
| I. Deskriptif Statistik | 58 |
| J. Uji Asumsi Klasik | 59 |
| K. Uji Statistik | 60 |

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Jasa <i>Tour and Travel</i> Arwaniyyah | 64 |
| 1. Profil <i>Tour and Travel</i> Arwaniyyah | 64 |
| 2. Visi dan Misi <i>Tour and Travel</i> Arwaniyyah | 65 |
| 3. Struktur Organisasi | 66 |
| B. Gambaran Umum Subyek Penelitian | 66 |
| 1. Jenis Kelamin | 67 |
| 2. Umur Responden | 67 |
| 3. Pendidikan Terakhir | 68 |
| 4. Lama Menjadi Pengguna | 69 |
| C. Deskripsi Data | 69 |
| 1. Keandalan (X_1) | 71 |
| 2. Daya Tanggap (X_2) | 71 |
| 3. Jaminan (X_3) | 71 |
| 4. Bukti Fisik (X_4) | 72 |
| 5. Empati (X_5) | 72 |
| 6. Kegunaan Pengguna (Y) | 73 |

| | |
|---|-----|
| D. Uji Instrumen Penelitian | 78 |
| 1. Uji Validitas Instrumen | 78 |
| 2. Uji Reliabilitas Instrumen | 82 |
| E. Uji Asumsi Klasik | 83 |
| 1. Uji Multikolinieritas | 83 |
| 2. Uji Heterokedastisitas | 84 |
| 3. Uji Autokorelasi | 84 |
| 4. Uji Normalitas | 85 |
| F. Hasil Analisis Statistik | 86 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda | 86 |
| 2. Uji t | 89 |
| 3. Uji Statistik F | 92 |
| 4. Koefisien Determinasi | 93 |
| G. Pembahasan | 94 |
| 1. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Pengguna | 94 |
| 2. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna | 95 |
| 3. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pengguna | 95 |
| 4. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengguna | 96 |
| 5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pengguna | 97 |
| 6. Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik dan Empati terhadap Kepuasan Pengguna | 98 |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 100 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 101 |
| C. Saran | 101 |
| D. Penutup | 102 |

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Ketidakpuasan Pengguna Jasa <i>Tour and Travel</i> Arwaniyyah Tahun 2016 | 5 |
| 2.1 Dimensi Kualitas Jasa | 28 |
| 3.1 Definisi Operasional | 53 |
| 3.2 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi | 60 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 67 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 68 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 68 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna | 69 |
| 4.5 Data Hasil Penelitian | 70 |
| 4.6 Hasil Tanggapan Responden terhadap Keandalan (X_1) | 73 |
| 4.7 Hasil Tanggapan Responden terhadap Daya tanggap (X_2) | 74 |
| 4.8 Hasil Tanggapan Responden terhadap Jaminan (X_3) | 75 |
| 4.9 Hasil Tanggapan Responden terhadap Bukti Fisik (X_4) | 76 |
| 4.10 Hasil Tanggapan Responden terhadap Empati (X_5) | 76 |
| 4.11 Hasil Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pengguna (Y) | 77 |
| 4.12 Hasil Uji Validitas | 78 |
| 4.13 Hasil Uji Validitas | 79 |
| 4.14 Hasil Uji Validitas | 79 |
| 4.15 Hasil Uji Validitas | 80 |
| 4.16 Hasil Uji Validitas | 81 |
| 4.17 Hasil Uji Validitas | 81 |
| 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 82 |
| 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas | 83 |
| 4.20 Hasil Uji Autokorelasi | 85 |
| 4.21 Hasil Regresi Linier Berganda | 87 |
| 4.22 Hasil Uji t | 89 |
| 4.23 Hasil Uji Statistik F | 92 |
| 4.24 Hasil Koefisien Determinasi | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL | 25 |
| 2.2 Kerangka Berpikir | 43 |
| 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas | 84 |
| 4.2 Hasil Uji Normalitas | 85 |
| 4.3 Hasil Uji Normalitas | 86 |

