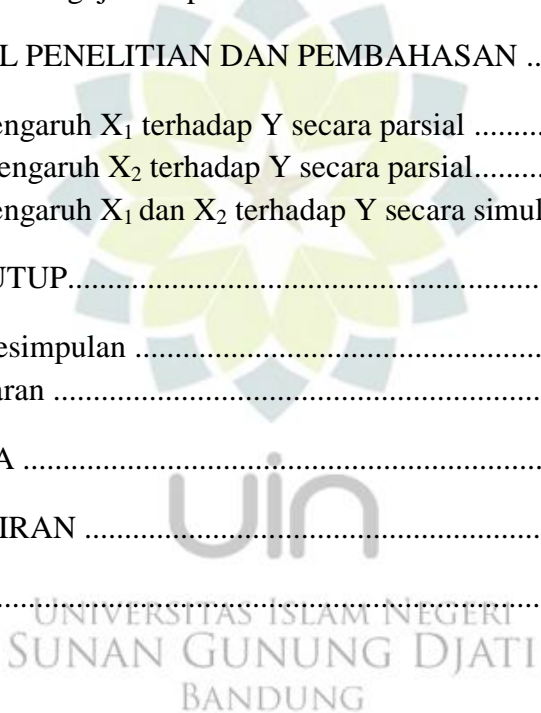


## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iix
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL DAN ILUSTRASI .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I           PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	8
BAB II           KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	9
A. Tjauan Pustaka .....	9
1. Produk Hotel Syariah .....	9
1.1 Pengertian Produk Hotel .....	9
1.2 Pengertian Hotel Syariah .....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	15
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	18
2.4 Kriteria Kualitas Pelayanan .....	23
2.5 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan .....	25
2.6 Pendekatan Kualitas Pelayanan .....	27
2.7 Fungsi Kualitas Pelayanan .....	29
3. Kepuasan Pelanggan .....	32
3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	32
3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	35
3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	38
4. Penelitian Terdahulu .....	40
B. Kerangka Pemikiran .....	51
C. Hipotesis .....	52

BAB III	LANGKAH – LANGKAH PENELITIAN .....	54
	A. Jenis Penelitian .....	54
	B. Populasi dan Sampel .....	54
	C. Jenis data .....	57
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	57
	E. Operasional Variabel Penelitian .....	57
	F. Teknik Analisis Data .....	62
	a. Uji Keabsahan Data .....	62
	b. Analisis Deskriptif.....	63
	c. Analisis Regresi Berganda .....	64
	d. Pengujian Hipotesis .....	70
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	73
	A. Pengaruh $X_1$ terhadap Y secara parsial .....	97
	B. Pengaruh $X_2$ terhadap Y secara parsial.....	98
	C. Pengaruh $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y secara simultan .....	98
BAB V	PENUTUP.....	100
	A. Kesimpulan .....	100
	B. Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....		102
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		107
RIWAYAT HIDUP .....		149



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG