

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis usaha, Nama usaha dan Lokasi perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Wahana Prestasi Logistik	2
1.1.3 Struktur Organisasi	2
1.1.4 Logo Perusahaan	3
1.1.5 Kontak dan Media Sosial Perusahaan	3
1.1.6 Produk dan Layanan Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	18
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Dimensi Pokok Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19

2.1.5	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.6	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.	Penelitian Terdahulu	23
2.2.1	Skripsi S-1	23
2.2.2	Jurnal Nasional.....	26
2.2.3	Jurnal Internasional	28
2.3.	Kerangka Pemikiran	32
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	34
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian.....	34
BAB III.....		35
METODE PENELITIAN		35
3.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2.	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1	Operasional Variabel	35
3.2.2	Skala Pengukuran.....	39
3.3.	Tahap Penelitian.....	40
3.4.	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	41
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1	Uji Validitas	43
3.6.2	Uji Reliabilitas	44
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	45
3.7.1	Analisis Data Deskriptif.....	45
3.7.2	Method of Successive Internal (MSI)	47
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	48

3.7.4	Analisis Regresi	49
3.7.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	49
3.8.	Hipotesis.....	50
3.8.1	Pengujian pada Regresi Parial (Uji t)	51
3.8.2	Koefisien Determinasi (R ²)	51
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Pengumpulan Data	53
4.2	Karakteristik Responden	53
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	56
4.3	Hasil Penelitian	56
4.3.1	Analisis Deskriptif	57
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	57
4.3.3	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	74
4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
4.3.5	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan	81
4.3.6	Method of Succesive Interval (MSI).....	82
4.3.7	Uji Asumsi Klasik.....	83
4.3.8	Hasil Analisis Regresi Sederhana	86
4.3.9	Uji Hipotesis	87
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	89
BAB V		92
KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan.....	92

5.2	Saran.....	92
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	92
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94
DAFTAR RUJUKAN		98
LAMPIRAN.....		100