

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Jenis Layanan JNT Express	2
1.1.4 Logo	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori Terkait	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian	32

2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	34
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	34
3.2.2 Skala Pengukuran.....	36
3.3 Tahapan Penelitian.....	38
3.4 Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	38
3.4.3 Teknik Sampling.....	39
3.5 Pengumpulan Data	40
3.5.1 Sumber Data.....	40
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif	44
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8 Analisis Regresi Linear Sederhana	46
3.9 Pengujian Hipotesis	46
3.9.1 Uji Parsial (Uji t).....	46
3.9.2 Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN.....	48
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.3 Hasil Analisis deksriptif.....	52

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1 Uji Normalitas.....	58
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	61
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.6.1 Hasil Uji t.....	62
4.6.2 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	63
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.7.1 Karakteristik Responden	63
4.7.2 Analisis Deskriptif	65
4.7.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	69
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73