

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Teori Terkait.....	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Ketepatan Pengiriman	14
2.1.6 Dimensi Ketepatan Pengiriman.....	15
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.8 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.9 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.1.10 Pengaruh Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.11 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan	18

2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.2.1 Skala Pengukuran.....	43
3.2.2 Tahapan Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Pengumpulan Data	46
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Reliabilitas	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
3.6.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	50
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.3 Regresi Linier Berganda	54
3.7.4 Uji Hipotesis	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Pengumpulan Data	58
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Dalam Menggunakan Jasa Layanan Anteraja per Bulan.....	60
4.3 Hasil Penelitian	61
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	61
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.3 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	85
4.3.4 Uji Hipotesis	87
4.3.5 Hasil Koefisien Determinasi	90
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	96
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	97
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101