

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Harga	9
2. Citra Merek.....	14
3. Kualitas Layanan Website.....	19
4. Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Rancangan Penelitian	39
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
1. Populasi Penelitian	40

2. Sampel Penelitian	40
3. Teknik Pengambilan Sampel	41
C. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
D. Jenis Data Penelitian.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Definisi Operasional	43
G. Teknik Analisis Data	46
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	47
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
a. Uji Validitas.....	48
b. Uji Reliabilitas.....	52
3. Analisis Regresi.....	53
4. Pengujian Hipotesis	54
a. Uji F.....	55
b. Uji t	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Analisis Deskriptif.....	57
1. Deskriptif Karakteristik Responden	57
2. Deskripsi Variabel Penelitian	60
B. Analisis Regresi.....	65
1. Analisis Regesi Berganda.....	65
2. Uji Hipotesis	67
C. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pangsa Pasar Jasa kurir di Indonesia Tahun 2011 dan 2012..	2
Tabel 1.2 Perbandingan ongkos kirim dari Yogyakarta ke Surabaya	5
Tabel 1.3 Top Brand Index Jasa Kurir Indonesia Tahun 2013 dan 2014	6
Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	46
Tabel 3.2 Pembagian Kelas Analisis Deskriptif Mean.....	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X_2).....	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Website (X_3).....	51
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengirim Barang/Dokumen.....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses Website.....	60
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga.....	61
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	62
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Website.....	63
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Arah Hubungan Variabel Independen dan Dependen	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner.....	76
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.....	81
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif.....	93
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi.....	99