

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LatarBelakangMasalah .....	1
B. RumusanMasalah .....	5
C. TujuanPenelitian .....	5
D. ManfaatPenelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. LandasanTeori .....	7
B. PenelitianTerdahulu .....	21
C HubunganAntarVariabel .....	22

D. KerangkaKonseptual.....	26
E. HipotesisPenelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. JenisPenelitian .....	28
B. Objek Penelitian.....	28
C. Populasi.....	28
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	28
E. Jenis Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. KlasifikasiVariabelPenelitian .....	31
G. DefinisiOperasionalVariabel .....	31
H. SkalaPengukuranVariabel.....	35
I. UjiInstrument Penelitian.....	37
J. Teknik Analisis Data.....	39
K. Pengujian Hipotesis .....	41
<b>BAB IV ANALIISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Analisis Karakteristik Konsumen .....	42
B. Analisis Deskriptif .....	45
C. Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
D. Pembahasan dan Implikasi.....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 PenelitianTerdahulu .....	21
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.2HasilujiValiditas.....	38
3.3HasilUjiReliabilitas .....	39
4.1 KarakteristikResponden berdasarkan Kelamin.....	43
4.2KarakteristikResponden berdasarkan Usia .....	43
4.3Distribusi Responden dengan dasar Frekuensi .....	44
4.4Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	46
4.5Penilaian Responden terhadap Harga ( $X_2$ ) .....	47
4.6Penilaian Responden terhadap Promosi ( $X_3$ ).....	48
4.7Penilaian Responden terhadap Lokasi ( $X_4$ ) .....	48
4.8Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	49
4.9HasilAnalisisRegresiBerganda.....	50

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Progress Kepuasan Pelanggan JNE Express .....	2
1.2 Data <i>Top Brand Award</i> JNE Express .....	2
2.1 Kerangka Penelitian .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I :Kuesioner Penelitian .....	65
Lampiran II :Rekap Kelompok Uji (30).....	69
Lampiran III :Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
Lampiran IV :Rekap kelompok responden (100).....	79
Lampiran V :Analisis Deskriptif.....	87
Lampiran VI :Analisis Regresi.....	90
Lampiran VII: Surat Keterangan Penelitian.....	91