

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	36
C. Pengaruh Antar Variabel dan Hipotesis	38

D. Kerangka Konseptual	40
E. Hipotesis	41
BAB III. METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Objek Penelitian	42
C. Populasi	42
D. Sampel dan Teknik Sampling	43
E. Jenis Data Penelitian	45
F. Skala Pengukuran Variabel	45
G. Prosedur Pengambilan Data	48
H. Klasifikasi Variabel Penelitian	48
I. Definisi Operasional Variabel	49
J. Uji Instrumen	52
K. Teknik Analisis Data	56
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian	60
B. Pembahasan	75
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Survei Top Brand</i> 3 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Skala Likert Pada Jawaban Kuesioner	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Citra Merek	54
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pengiriman	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menggunakan Jasa	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.7 Persepsi Responden Variabel <i>Brand Image</i>	65
Tabel 4.8 Persepsi Responden Variabel Kualitas Layanan	66
Tabel 4.9 Persepsi Responden Variabel Lokasi.....	67
Tabel 4.10 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linear Berganda	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan <i>Market Share</i> jasa kurir di Indonesia Tahun 2015	4
Gambar 2.1 Tahapan Proses Keputusan Pembelian	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden	94
Lampiran 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	97
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden	104
Lampiran 5. Frekuensi Karakteristik Responden	109
Lampiran 6. Frekuensi Variabel.....	112
Lampiran 7. Hasil Regresi Linear Berganda	114