

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	15
A. Tinjauan Pustaka.....	15
B. Penelitian-penelitian Terdahulu.....	33
C. Kerangka Penelitian.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Jenis Data dan Sumber Data.....	38
C. Metode Pengumpulan Data.....	39

D. Populasi.....	39
E. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
F. Definisi Operasional Variabel.....	40
BAB IV .....	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Data.....	51
B. Analisis Kuantitatif.....	51
C. Pembahasan.....	65
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	

## DAFTAR TABEL

1.1 Distribusi Produk Domestik Bruto 2016.....	1
1.2 Distribusi PDB Sektor Transportasi dan Pergudangan.....	2
2.1 Penelitian-penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	33
3.1 Hasil Uji Validitas.....	45
3.2 Tingkat Reliabilitas Croncbach's Alpha.....	46
4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	51
4.2 Hasil Uji Persamaan Regresi Inovasi Layanan Pelanggan.....	52
4.3 Hasil Uji Regresi Kepemimpinan Biaya.....	54
4.4 Uji F Persamaan Regresi Inovasi Layanan Pelanggan.....	57
4.5 Uji F Persamaan Regresi Kepemimpinan Biaya.....	58
4.6 Koefisien Determinasi Persamaan Regresi Inovasi Layanan Pelanggan.....	59
4.7 Koefisien Determinasi Persamaan Regresi Kepemimpinan Biaya.....	59
4.8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Penelitian.....	35
------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	82
Lampiran 2: Rekapitulasi data Penelitian dan Identitas Responden.....	87
Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas.....	116
Lampiran 4: Frekuensi Karakteristik Responden.....	125
Lampiran 5: Frekuensi Variabel.....	127
Lampiran 6: Hasil regresi Linear Berganda.....	138
Lampiran 7: Surat Keterangan Penelitian.....	143