

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Landasan Teori	8
1.5.1 Tinjauan Empirik.....	8
1.5.2 Tinjauan Teoritis	12
1.5.2.1. Pengertian Jasa.....	12
1.5.2.2. Dimensi kualitas Pelayanan.....	18
1.5.2.3. Konsep Pengiriman Barang.....	19
1.5.2.4. Perilaku Konsumen.....	21
1.5.2.5. Keputusan Konsumen	29
1.6 Kerangka pemikiran	34
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operational.....	35
1.8 Metode penelitian.....	36
1.8.1 Jenis penelitian	37
1.8.2 Lokasi penelitian.....	37
1.8.3 Sumber Data	37
1.8.4 Populasi dan sampel.....	38
1.8.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
2.1 Gambaran Umum PT. Pos Indonesia	47
2.1.1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia.....	47
2.2 Profil Perusahaan	48
2.2.1. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia.....	49
2.2.2. Komitmen PT. Pos Indonesia.....	51
2.2.3. Struktur Organisasi	52
2.3 Aneka layanan dan Pelayanan.....	53

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Uji Cochran	61
3.2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	73
3.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
3.4 Karakteristik Responden.....	90
3.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	93
3.6 Hasil Uji Analisis Faktor.....	96
3.7 Pembahasan.....	108
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	112
4.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN