

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAKSI .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Tinjauan Pustaka .....	12
1.6 Pengaruh Antar Variabel .....	81
1.7 Kerangka Pemikiran .....	86
1.8 Hipotesis.....	95
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	97
1.9.1 Definisi Konsep .....	97
1.9.2 Definisi Operasional .....	98
1.10 Metode Penelitian.....	101
1.10.1 Tipe Penelitian.....	101
1.10.2 Obyek Penelitian .....	102
1.10.3 Populasi dan Sampel .....	102
1.10.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	104
1.10.5 Sumber Data.....	104
1.10.6 Teknik Pengambilan Data .....	105
1.10.7 Skala Pengukuran Variabel .....	106
1.10.8 Uji Instrumen.....	106
1.10.9 Teknik Analisis Data.....	108
1.10.10 Uji Hipotesis.....	111
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	112
2.1 Profil Jasa Kirim JNE.....	112
2.2 Sejarah Jasa Kirim JNE .....	113
2.3 Layanan Jasa Kirim JNE .....	114
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	120
3.1 Hasil.....	120
3.1.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian .....	120
3.1.1.1 Uji Validitas .....	120
3.1.1.2 Uji Reliabilitas .....	124
3.1.2 Karakteristik Responden .....	125

3.1.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	126
3.1.2.2 Berdasarkan Usia Responden.....	126
3.1.2.3 Berdasarkan Asal Kabupaten Responden .....	129
3.1.2.4 Berdasarkan Pendidikan Responden.....	130
3.1.2.5 Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	131
3.1.2.6 Berdasarkan Jumlah Transaksi Responden.....	132
3.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	133
3.1.3.1 Variabel Kualitas Layanan.....	134
3.1.3.2 Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	152
3.1.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	157
3.1.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	163
3.1.4 Analisis Statistik Inferensial.....	172
a. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	172
b. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	179
c. Pengujian Hipotesis.....	180
3.2 Pembahasan .....	186
BAB IV .....	198
4.1 Kesimpulan.....	198
4.2 Saran .....	199
DAFTAR PUSTAKA .....	202
LAMPIRAN .....	209
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	210
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden .....	222
Lampiran 3 Statistik Deskriptif .....	225
Lampiran 4 Hasil Pengukuran Outer Model .....	230
Lampiran 5 Hasil Pengukuran Inner Model .....	232
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	233
Lampiran 7 Data Uji 30 Responden .....	234
Lampiran 8 Tabulasi Jawaban 97 Responden .....	236