

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Layanan.....	8
2. Harga.....	14
3. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian terdahulu.....	27

C. Hubungan Antar Variabel .....	29
1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2. Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
3. Hubungan Kualitas Layanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan....	31
D. Kerangka Pikir.....	32
E. hipotesisPenelitian.....	33

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	34
B. Populasi.....	34
C. Sampel dan Teknik Sampel.....	34
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
1. Jenis Data.....	36
2. MetodePengumpulan Data.....	36
E. Variabel Penelitian.....	37
F. Definisi Operasional Variabel.....	38
G. Skala dan Pengukuran Variabel.....	41
H. Uji Instrumen Penelitian.....	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uju Reiabilitas.....	46
I. Metode Analisis Data.....	47
1. Analisis Diskribtif.....	47
2. Analisis Kuantitatif.....	47
J. Koefisien Determinasi.....	50

**K. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Deskriptif..... 51

    1. Deskripsi Karakteristik Responden..... 51

        a. Jenis Kelamin..... 51

        b. Jenis Pekerjaan..... 52

        c. Umur..... 52

    2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... 53

        a. Kualitas layanan..... 53

        b. Harga..... 54

        c. Kepuasan pelanggan..... 55

B. Analisis Kuantitatif..... 56

    1. Regresi Linear Berganda..... 57

    2. Uji T..... 58

    3. Koefisien determinasi..... 59

C. Pembahasan..... 60

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 67

B. Saran ..... 67

**DAFTAR PUSTAKA..... 69**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Marketshare</i> jasa pengiriman barang.....	2
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga.....	56
Tabel 4.6 Rekapitulasi Persepsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Berganda.....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan pelanggan.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	13

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner .....	72
Lampiran II Data Rekap Kelompok uji.....	78
Lampiran III Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
Lampiran IV Data Rekap Kelompok Responden.....	91
Lampiran V Analisis Deskriptif.....	102
Lampiran VI Analisis Kuantitatif/ Analisis Regresi.....	106